SERIE GENERALE

Spedizione in abbonamento postale (50%) - Roma

Anno 137° — Numero 4

GAZZETTA UFFICIALE

DELLA REPUBBLICA ITALIANA

PARTE PRIMA **Roma - Venerdì, 5 gennaio 1996** SI PUBBLICA TUTTI I GIORNI NON FESTIVI

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO IL MINISTERO DI GRAZIA E GIUSTIZIA - UFFICIO PUBBLICAZIONE LEGGI E DECRETI - VIA ARENULA 70 - 00100 ROMA
AMMINISTRAZIONE PRESSO L'ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO - LIBRERIA DELLO STATO - PIAZZA G. VERDI 10 - 00100 ROMA - CENTRALINO 85081

La **Gazzetta Ufficiale**, *oltre alla* **Serie generale**, *pubblica quattro Serie speciali, ciascuna contraddistinta con autonoma numerazione:*

1ª Serie speciale: *Corte costituzionale* (pubblicata il mercoledì)
2ª Serie speciale: *Comunità europee* (pubblicata il lunedì e il giovedì)
3ª Serie speciale: *Regioni* (pubblicata il sabato)
4ª Serie speciale: *Concorsi ed esami* (pubblicata il martedì e il venerdì)

SOMMARIO

LEGGI, DECRETI E ORDINANZE PRESIDENZIALI

DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 13 dicembre 1995.

Scioglimento del consiglio comunale di Montelparo.

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visto che nelle consultazioni elettorali del 23 aprile 1995 sono stati eletti il consiglio comunale di Montelparo (Ascoli Piceno) ed il sindaco nella persona del sig. Francesco Antolini;

Considerato che, in data 4 novembre 1995, il predetto amministratore è deceduto;

Ritenuto, pertanto, che, ai sensi dell'art. 20, comma 1, della legge 25 marzo 1993, n. 81, ricorrano gli estremi per far luogo allo scioglimento della suddetta rappresentanza;

Visto l'art. 21, comma 1, della legge 25 marzo 1993, n. 81, che ha sostituito l'art. 39, comma 1, lettera *b)*, n. 1), della legge 8 giugno 1990, n. 142;

Sulla proposta del Ministro dell'interno, la cui relazione è allegata al presente decreto e ne costituisce parte integrante;

Decreta:

Il consiglio comunale di Montelparo (Ascoli Piceno) è sciolto.

Dato a Roma, addì 13 dicembre 1995

SCÀLFARO

CORONAS, *Ministro dell'interno*

ALLEGATO

Al Presidente della Repubblica

Il consiglio comunale di Montelparo (Ascoli Piceno) è stato rinnovato a seguito delle consultazioni elettorali del 23 aprile 1995, con contestuale elezione del sindaco nella persona del sig. Francesco Antolini.

Il citato amministratore, in data 4 novembre 1995, è deceduto.

Si è configurata, pertanto, una delle fattispecie previste dall'art. 20, comma 1, della legge 25 marzo 1993, n. 81, in base al quale il decesso del sindaco costituisce presupposto per lo scioglimento del consiglio comunale.

Per quanto esposto si ritiene che, ai sensi dell'art. 20 della legge 25 marzo 1993, n. 81, e del successivo art. 21, che ha sostituito l'art. 39, comma 1, lettera *b)*, n. 1), della legge 8 giugno 1990, n. 142, ricorrano gli estremi per far luogo al proposto scioglimento.

Mi onoro, pertanto, di sottoporre alla firma della S.V. Ill.ma l'unito schema di decreto con il quale si provvede allo scioglimento del consiglio comunale di Montelparo (Ascoli Piceno).

Roma, 2 dicembre 1995

Il Ministro dell'interno: CORONAS

95A7897

DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 13 dicembre 1995.

Scioglimento del consiglio comunale di Statte.

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visto che nelle consultazioni elettorali del 21 novembre 1993 sono stati eletti il consiglio comunale di Statte (Taranto) ed il sindaco, nella persona del sig. Orazio Marinò;

Vista la mozione di sfiducia nei confronti del citato sindaco, approvata con delibera n. 95 del 7 novembre 1995, da dodici consiglieri su venti assegnati al comune di Statte (Taranto);

Ritenuto, pertanto, che ai sensi dell'art. 18, comma 2, della legge 25 marzo 1993, n. 81, ricorrano gli estremi per far luogo allo scioglimento della suddetta rappresentanza;

Visti gli articoli 18, comma 2, della legge 25 marzo 1993, n. 81, e 39 della legge 8 giugno 1990, n. 142;

Sulla proposta del Ministro dell'interno, la cui relazione è allegata al presente decreto e ne costituisce parte integrante;

Decreta:

Art. 1.

Il consiglio comunale di Statte (Taranto) è sciolto.

Art. 2.

La dott.ssa Paola Galeone è nominata commissario straordinario per la provvisoria gestione del comune suddetto fino all'insediamento degli organi ordinari, a norma di legge.

Al predetto commissario sono conferiti i poteri spettanti al consiglio comunale, alla giunta ed al sindaco.

Dato a Roma, addì 13 dicembre 1995

SCÀLFARO

CORONAS, *Ministro dell'interno*

ALLEGATO

Al Presidente della Repubblica

Il consiglio comunale di Statte (Taranto) è stato rinnovato in seguito alle consultazioni elettorali del 21 novembre 1993, con contestuale elezione del sindaco nella persona del sig. Orazio Marinò.

Successivamente, in data 9 ottobre 1995, otto consiglieri su venti assegnati hanno presentato una mozione di sfiducia nei confronti del predetto sindaco, approvata da dodici consiglieri con delibera n. 95 del 7 novembre 1995.

Il prefetto di Taranto, ritenendo essersi verificata l'ipotesi prevista dall'art. 18, comma 2, della legge 25 marzo 1993, n. 81, ha proposto lo scioglimento del consiglio comunale sopracitato, ai sensi dell'art. 39 della legge 8 giugno 1990, n. 142, disponendone, nel contempo, con provvedimento n. 6197/13.12 dell'8 novembre 1995, la sospensione, con la conseguente nomina del commissario per la provvisoria gestione del comune.

L'approvazione della mozione di sfiducia, evidenziando una compromissione dell'equilibrio degli organi istituzionali del comune che, a norma della legislazione vigente, non consente la prosecuzione dell'ordinaria gestione dell'ente, configura gli estremi per far luogo al proposto scioglimento.

Mi onoro, pertanto, di sottoporre alla firma della S.V. Ill.ma l'unito schema di decreto con il quale si provvede allo scioglimento del consiglio comunale di Statte (Taranto) ed alla nomina del commissario per la provvisoria gestione del comune nella persona della dott.ssa Paola Galeone.

Roma, 2 dicembre 1995

Il Ministro dell'interno: CORONAS

95A7898

DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 13 dicembre 1995.

Scioglimento del consiglio comunale di Irsina.

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visto che il consiglio comunale di Irsina (Matera), rinnovato nelle consultazioni elettorali del 6 giugno 1993, è composto del sindaco e da sedici membri;

Considerato che nel citato comune, a causa delle dimissioni presentate da otto consiglieri e dal sindaco, non può essere assicurato il normale funzionamento degli organi e dei servizi;

Ritenuto, pertanto, che ricorrano gli estremi per far luogo allo scioglimento della suddetta rappresentanza;

Visto l'art. 39, comma 1, lettera *b)* n. 2), della legge 8 giugno 1990, n. 142;

Sulla proposta del Ministro dell'interno, la cui relazione è allegata al presente decreto e ne costituisce parte integrante;

Decreta:

Art. 1.

Il consiglio comunale di Irsina (Matera) è sciolto.

Art. 2.

Il dott. Biagio De Girolamo è nominato commissario straordinario per la provvisoria gestione del comune suddetto fino all'insediamento degli organi ordinari, a norma di legge.

Al predetto commissario sono conferiti i poteri spettanti al consiglio comunale, alla giunta ed al sindaco.

Dato a Roma, addì 13 dicembre 1995

SCALFARO

CORONAS, *Ministro dell'interno*

ALLEGATO

Al Presidente della Repubblica

Nel consiglio comunale di Irsina (Matera), rinnovato nelle consultazioni elettorali del 6 giugno 1993, composto dal sindaco e da sedici consiglieri, si è venuta a determinare una grave situazione di crisi a causa delle dimissioni rassegnate, in tempi diversi, dal sindaco e da otto membri del corpo consiliare.

Il prefetto di Matera, ritenendo essersi verificata l'ipotesi prevista dall'art. 39, comma 1, lettera *b)*, n. 2), della legge 8 giugno 1990, n. 142, ha proposto lo scioglimento del consiglio comunale sopracitato, disponendone, nel contempo, con provvedimento n. 5900/13.1/Gab. del 17 novembre 1995, la sospensione, con la conseguente nomina del commissario per la provvisoria gestione del comune.

Considerato che nel suddetto ente non può essere assicurato il normale funzionamento degli organi e dei servizi, essendo stata superata la soglia di depauperamento oltre la quale il consiglio non può rinnovarsi per surrogazione, si ritiene che, nella specie, ricorrano gli estremi per far luogo al proposto scioglimento.

Mi onoro, pertanto, di sottoporre alla firma della S.V. Ill.ma l'unito schema di decreto con il quale si provvede allo scioglimento del consiglio comunale di Irsina (Matera) ed alla nomina del commissario per la provvisoria gestione del comune nella persona del dott. Biagio De Girolamo.

Roma, 4 dicembre 1995

Il Ministro dell'interno: CORONAS

95A7899

DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 13 dicembre 1995.

Scioglimento del consiglio comunale di Francavilla Fontana.

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visto che nelle consultazioni elettorali del 23 aprile 1995 sono stati eletti il consiglio comunale di Francavilla Fontana (Brindisi) ed il sindaco, nella persona dell'avv. Mario Filomeno;

Vista la mozione di sfiducia nei confronti del citato sindaco, approvata con delibera n. 61 del 6 novembre 1995, da diciotto consiglieri su trenta assegnati al comune di Francavilla Fontana;

Ritenuto, pertanto, che ai sensi dell'art. 18, comma 2, della legge 25 marzo 1993, n. 81, ricorrano gli estremi per far luogo allo scioglimento della suddetta rappresentanza;

Visti gli articoli 18, comma 2, della legge 25 marzo 1993, n. 81, e 39 della legge 8 giugno 1990, n. 142;

Sulla proposta del Ministro dell'interno, la cui relazione è allegata al presente decreto e ne costituisce parte integrante;

Decreta:

Art. 1.

Il consiglio comunale di Francavilla Fontana (Brindisi) è sciolto.

Art. 2.

Il dott. Luigi Varratta è nominato commissario straordinario per la provvisoria gestione del comune suddetto fino all'insediamento degli organi ordinari, a norma di legge.

Al predetto commissario sono conferiti i poteri spettanti al consiglio comunale, alla giunta ed al sindaco.

Dato a Roma, addì 13 dicembre 1995

SCALFARO

CORONAS, *Ministro dell'interno*

ALLEGATO

Al Presidente della Repubblica

Il consiglio comunale di Francavilla Fontana (Brindisi) è stato rinnovato in seguito alle consultazioni elettorali del 23 aprile 1995, con contestuale elezione del sindaco nella persona dell'avv. Mario Filomeno.

Successivamente, in data 19 ottobre 1995, diciassette consiglieri su trenta assegnati hanno presentato una mozione di sfiducia nei confronti del predetto sindaco, approvata con la delibera n. 61 del 6 novembre 1995, esaminata senza rilievi dal comitato regionale di controllo in data 25 novembre 1995.

Il prefetto di Brindisi, ritenendo essersi verificata l'ipotesi prevista dall'art. 18, comma 2, della legge 25 marzo 1993, n. 81, ha proposto lo scioglimento del consiglio comunale sopracitato, ai sensi dell'art. 39 della legge 8 giugno 1990, n. 142, disponendone, nel contempo, con provvedimento n. 1480/13/Gab. del 15 novembre 1995, la sospensione, con la conseguente nomina del commissario per la provvisoria gestione del comune.

L'approvazione della mozione di sfiducia, evidenziando una compromissione dell'equilibrio degli organi istituzionali del comune che, a norma della legislazione vigente, non consente la prosecuzione dell'ordinaria gestione dell'ente, configura gli estremi per far luogo al proposto scioglimento.

Mi onoro, pertanto, di sottoporre alla firma della S.V. Ill.ma l'unito schema di decreto con il quale si provvede allo scioglimento del consiglio comunale di Francavilla Fontana (Brindisi) ed alla nomina del commissario per la provvisoria gestione del comune nella persona del dott. Luigi Varratta.

Roma, 4 dicembre 1995

Il Ministro dell'interno: CORONAS

95A7900

DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 13 dicembre 1995.

Scioglimento del consiglio comunale di Delianuova.

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visto che nelle consultazioni elettorali del 6 giugno 1993 sono stati eletti il consiglio comunale di Delianuova (Reggio Calabria) ed il sindaco nella persona del sig. Giuseppe Guadagnino;

Considerato che, in data 17 ottobre 1995, il predetto amministratore ha rassegnato le dimissioni dalla carica e che le stesse sono divenute irrevocabili ai sensi dell'art. 20, comma 3, della legge 25 marzo 1993, n. 81;

Ritenuto, pertanto, che, ai sensi dell'art. 20, comma 1, della legge 25 marzo 1993, n. 81, ricorrano gli estremi per far luogo allo scioglimento della suddetta rappresentanza;

Visto l'art. 21, comma 1, della legge 25 marzo 1993, n. 81, che ha sostituito l'art. 39, comma 1, lettera *b*), n. 1), della legge 8 giugno 1990, n. 142;

Sulla proposta del Ministro dell'interno, la cui relazione è allegata al presente decreto e ne costituisce parte integrante;

Decreta:

Il consiglio comunale di Delianuova (Reggio Calabria) è sciolto.

Dato a Roma, addì 13 dicembre 1995

SCÀLFARO

CORONAS, *Ministro dell'interno*

ALLEGATO

Al Presidente della Repubblica

Il consiglio comunale di Delianuova (Reggio Calabria) è stato rinnovato a seguito delle consultazioni elettorali del 6 giugno 1993, con contestuale elezione del sindaco nella persona del sig. Giuseppe Guadagnino.

Il citato amministratore, in data 17 ottobre 1995, ha rassegnato le dimissioni dalla carica e le stesse, decorsi venti giorni dalla data di presentazione al consiglio, sono divenute irrevocabili, ai sensi dell'art. 20, comma 3, della legge 25 marzo 1993, n. 81.

Si è configurata, pertanto, una delle fattispecie previste dall'art. 20, comma 1, della legge 25 marzo 1993, n. 81, in base al quale alle dimissioni del sindaco conseguono la decadenza della giunta e lo scioglimento del consiglio comunale.

Nel caso di specie, attese le dimissioni del vice sindaco e di tutti i componenti la giunta, in data 6 novembre 1995, l'ente è stato posto in condizioni di impossibilità di funzionamento.

Il prefetto di Reggio Calabria, pertanto, allo scopo di assicurare la gestione dell'ente, ha disposto, ai sensi dell'art. 19 del T.U.L.C.P. 3 marzo 1934, n. 383, la nomina di un commissario prefettizio, nella persona del dott. Felice Iracà, con i poteri spettanti al consiglio comunale, alla giunta e al sindaco.

Per quanto esposto si ritiene che, ai sensi dell'art. 20 della legge 25 marzo 1993, n. 81, e del successivo art. 21, che ha sostituito l'art. 39, comma 1, lettera *b*), n. 1), della legge 8 giugno 1990, n. 142, ricorrano gli estremi per far luogo al proposto scioglimento.

Mi onoro, pertanto, di sottoporre alla firma della S.V. Ill.ma l'unito schema di decreto con il quale si provvede allo scioglimento del consiglio comunale di Delianuova (Reggio Calabria).

Roma, 2 dicembre 1995

Il Ministro dell'interno: CORONAS

95A7901

DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 13 dicembre 1995.

Scioglimento del consiglio comunale di Adelfia.

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visto che il consiglio comunale di Adelfia (Bari), rinnovato nelle consultazioni elettorali del 6 giugno 1993, è composto dal sindaco e da venti membri;

Considerato che nel citato comune, a causa delle dimissioni presentate da undici consiglieri, non può essere assicurato il normale funzionamento degli organi e dei servizi;

Ritenuto, pertanto, che ricorrano gli estremi per far luogo allo scioglimento della suddetta rappresentanza;

Visto l'art. 39, comma 1, lettera *b*), n. 2), della legge 8 giugno 1990, n. 142;

Sulla proposta del Ministro dell'interno, la cui relazione è allegata al presente decreto e nè costituisce parte integrante;

Decreta:

Art. 1.

Il consiglio comunale di Adelfia (Bari) è sciolto.

Art. 2.

Il dott. Giuseppe Guetta è nominato commissario straordinario per la provvisoria gestione del comune suddetto fino all'insediamento degli organi ordinari, a norma di legge.

Al predetto commissario sono conferiti i poteri spettanti al consiglio comunale, alla giunta ed al sindaco.

Dato a Roma, addì 13 dicembre 1995

SCÀLFARO

CORONAS, *Ministro dell'interno*

ALLEGATO

Al Presidente della Repubblica

Nel consiglio comunale di Adelfia (Bari), rinnovato nelle consultazioni amministrative del 6 giugno 1993, composto dal sindaco e da venti membri, si è venuta a determinare una grave situazione di crisi a causa delle dimissioni rassegnate da undici consiglieri, in data 27 giugno 1995, che si sono aggiunte a quelle precedentemente rassegnate da un altro componente il civico consesso.

Quanto precede ha comportato lo scioglimento del consiglio comunale di Adelfia, con decreto del Presidente della Repubblica del 1° settembre 1995, con la conseguente nomina di un commissario straordinario per la gestione dell'ente fino al rinnovo degli organi ordinari, fissato in occasione delle ultime consultazioni amministrative del 19 novembre 1995.

Nelle more, il tribunale amministrativo regionale della Puglia, adito con ricorso proposto da alcuni consiglieri comunali per l'annullamento del citato decreto presidenziale, con ordinanza n. 2332/95 del 17 ottobre 1995, ha accolto la domanda incidentale di sospensione dell'esecuzione del provvedimento impugnato.

Intanto, la crisi politica nell'ambito dell'amministrazione comunale di Adelfia, reinsediatasi a seguito della predetta pronuncia del tribunale amministrativo regionale, si è accentuata con il rinnovo, in data 18 ottobre 1995, delle dimissioni degli undici consiglieri, formalmente comunicate al consiglio comunale dal presidente dell'assemblea nella seduta del 9 novembre 1995, e delle intervenute dimissioni anche del sindaco in data 8 novembre 1995.

Il prefetto di Bari, ritenendo essersi verificata l'ipotesi prevista dall'art. 39, comma 1, lettera *b)*, n. 2), della legge 8 giugno 1990, n. 142, ha proposto lo scioglimento del consiglio comunale sopracitato, disponendone, nel contempo, con provvedimento n. 2408/13.1/Gab. del 10 novembre 1995, la sospensione, con la conseguente nomina del commissario per la provvisoria gestione del comune.

Considerato che nel suddetto ente non può essere assicurato il normale funzionamento degli organi e dei servizi, essendo stata superata la soglia di depauperamento oltre la quale il consiglio non può rinnovarsi per surrogazione, si ritiene che, nella specie, ricorrono i presupposti per far luogo al proposto scioglimento.

Mi onoro, pertanto, di sottoporre alla firma della S.V. Ill.ma l'unito schema di decreto con il quale si provvede allo scioglimento del consiglio comunale di Adelfia (Bari) ed alla nomina del commissario per la provvisoria gestione del comune nella persona del dott. Giuseppe Guetta.

Roma, 4 dicembre 1995

Il Ministro dell'interno: CORONAS

95A7902

DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 21 dicembre 1995.

Schema generale di riferimento per la predisposizione delle «Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale».

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

Vista la propria direttiva del 27 gennaio 1994, concernente: «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici»;

Visto l'art. 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273, recante: «Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni»;

Visto lo schema generale di riferimento per l'adozione delle «Carte dei servizi del settore previdenziale ed assistenziale» predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica, d'intesa con il Ministero del lavoro e della previdenza sociale, con il Ministero del tesoro e con il Ministero dell'interno;

Decreta:

Art. 1.

In attuazione dell'art. 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273, è emanato l'allegato schema generale di riferimento per la predisposizione delle «Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale ed assistenziale».

Art. 2.

Le amministrazioni e gli enti che erogano servizi pubblici previdenziali ed assistenziali adottano, ai sensi dell'art. 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273, entro centoventi giorni dalla data di emanazione del presente decreto, le relative «Carte dei servizi» sulla base dei principi indicati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento, dandone adeguata pubblicità agli utenti e inviandone copia al Dipartimento della funzione pubblica.

Art. 3.

Ai sensi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, il «Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi», istituito presso il Dipartimento della funzione pubblica, valuta gli standard di qualità adottati dai soggetti erogatori e indica eventuali modifiche e/o integrazioni da apportare.

Art. 4.

Il Dipartimento della funzione pubblica adotta iniziative di monitoraggio sull'attuazione del presente decreto e provvede ad inserire i risultati nella relazione annuale al Parlamento sullo stato della pubblica amministrazione, predisposta ai sensi dell'art. 30 della legge 28 ottobre 1970, n. 775, e successive modificazioni ed integrazioni. I risultati del monitoraggio sono, altresì, trasmessi ai servizi di controllo interno delle amministrazioni interessate.

Il presente decreto sarà pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 21 dicembre 1995

p. Il Presidente del Consiglio dei Ministri
Il Ministro per la funzione pubblica
FRATTINI

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della funzione pubblica

Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale
Ministero del Tesoro - Ministero dell'Interno
I.N.P.S. - I.N.A.I.L. - I.N.P.D.A.P.

SCHEMA GENERALE DI RIFERIMENTO PER LA PREDISPOSIZIONE DELLE "CARTE DEI SERVIZI PUBBLICI DEL SETTORE PREVIDENZIALE ED ASSISTENZIALE"

1. PARTE PRIMA

1.1 PREMESSA

Le amministrazioni pubbliche operanti nel comparto previdenziale ed assistenziale devono orientare la propria attività verso l'ottimizzazione del servizio fornito, come obiettivo primario da raggiungere nei confronti dell'utenza, anche alla luce dei principi di efficienza e di trasparenza contenuti nella legge 7 agosto 1990, n.241.

In tale ottica e in attuazione del decreto legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito nella legge n. 273 dell'11 luglio 1995, è stato predisposto il presente schema generale di riferimento che, unitamente ai principi contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, rappresenta la base cui dovranno ispirarsi i soggetti erogatori per la predisposizione delle rispettive "Carte".

Attesa la complessità della materia trattata e la molteplicità delle amministrazioni interessate, il presente schema è riferito a principi di carattere generale, in materia di:

- fattori di qualità dei servizi
- metodologia per la costruzione di standard di qualità attraverso l'utilizzo di indicatori interni ed esterni alle Amministrazioni
- strumenti di tutela del cittadino-cliente-utente.

In linea con i suddetti principi, le specifiche Carte, da emanarsi entro 120 giorni a decorrere dalla pubblicazione del decreto contenente il presente schema generale, dovranno contenere l'indicazione delle iniziative di carattere normativo, procedurale ed organizzativo finalizzate al miglioramento della qualità del servizio e, più in particolare, del rapporto con l'utente inteso in termini di informazione, accoglienza, tutela e consapevolezza dei rispettivi diritti e doveri.

Le specifiche Carte dovranno essere redatte in un linguaggio chiaro e comprensibile a tutti i cittadini.

1.2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le principali fonti normative cui si è uniformato il presente schema generale di riferimento e alle quali si dovranno conformare le Carte dei servizi dei soggetti erogatori sono:

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi");
- il decreto del Presidente della Repubblica del 27 giugno 1992, n.352 ("Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi");
- la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
- il decreto del Ministro per la funzione pubblica del 31 marzo 1994 ("Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni");
- la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per la relazioni con il pubblico");
- il decreto legge 12 maggio 1995, n.163 ("Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"), convertito, con modificazioni, nelle Legge 11 luglio 1995, n.273.

I principi ispiratori della predetta trovano specifico riferimento anche nei contratti collettivi nazionali recentemente stipulati con l'ARAN per il personale del comparto degli Enti pubblici non economici e per quello dipendente dai Ministeri, prevedendo che l'attività delle amministrazioni, ed in particolare il comportamento dei dipendenti, debbano essere improntati, nella primaria considerazione delle esigenze degli utenti, all'efficienza ed al miglioramento della qualità del servizio reso.

2. PARTE SECONDA

2.1 PRINCIPI FONDAMENTALI

Le singole Carte dei servizi dovranno ispirarsi ai seguenti principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

EGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

IMPARZIALITÀ e CONTINUITÀ

I soggetti erogatori agiscono secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità garantendo, attraverso tutte le strutture decentrate sul territorio, la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. Adottano, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

DIRITTO DI SCELTA

I soggetti erogatori si impegnano a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

PARTECIPAZIONE

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata nell'ambito delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

I soggetti erogatori, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente e si impegnano a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività dei soggetti erogatori si informa a criteri di efficienza e di efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio anche per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico.

I soggetti erogatori garantiscono ed organizzano la formazione e l'aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, con particolare attenzione al personale la cui attività comporti il rapporto con l'utenza.

2.2 FINALITÀ

In un contesto sociale ed economico caratterizzato da continui cambiamenti e da un quadro di riferimento normativo in costante trasformazione, nel quale la crescente attenzione ai bisogni dell'utente sempre più impone la ricerca della qualità ed economicità dei servizi pubblici, diventa primario, per il sistema della previdenza e dell'assistenza, l'obiettivo di riuscire a valorizzare la propria azione attraverso l'adozione di un modello gestionale - proprio delle aziende di servizi - orientato alla soddisfazione delle esigenze espresse dall'utente.

Ciò appare tanto più necessario ed improcrastinabile in un comparto che interessa praticamente tutti gli strati della popolazione e dell'attività economica del Paese.

Basti pensare che le amministrazioni e gli enti del settore previdenziale e assistenziale pubblico erogano oltre 22.000.000 tra pensioni e rendite e che le persone iscritte sono circa 25.000.000.

A fronte di una platea così vasta di cittadini interessati ad ottenere servizi estremamente diversificati, tanto di natura previdenziale che assistenziale, attraverso contatti con amministrazioni che agiscono con modalità operative ed organizzative, tempi e criteri ancora non omogenei e scarsamente integrati, la "Carta dei servizi" deve costituire:

- strumento agevole, leggibile, comprensibile e verificabile ad uso del cittadino per la conoscenza generalizzata in ordine al livello di tutela sociale garantito al verificarsi di rischi assicurati o, comunque, protetti, quali l'età, la perdita della integrità fisica o della autosufficienza economica, la morte, etc.;
- impegno forte per i soggetti erogatori ad avviare, pur nel rispetto dei vincoli normativi che ne disciplinano l'attività, un percorso di progressiva omogeneizzazione nella gestione dei rapporti con i propri utenti, anche attraverso la costituzione di gruppi di lavoro per l'esame delle problematiche comuni e l'adozione di soluzioni organizzative e procedurali quanto più possibile uniformi.

Affinché possa efficacemente incidere sulla realtà operativa e sul rapporto con l'utenza, la "Carta" deve riguardare tutti gli aspetti correlati alla "missione" dei soggetti che erogano servizi e deve essere costantemente aggiornata ed adeguata all'evolversi della realtà sociale e dei bisogni della collettività.

A tal fine, la "Carta" di ciascuna amministrazione, prima della diffusione, sarà oggetto di confronto con le associazioni degli utenti e con gli Istituti di patronato, così come è avvenuto per il presente "Schema generale di riferimento".

Nelle "Carte" specifiche, ciascun soggetto erogatore, sulla base delle procedure definite dal Comitato permanente per l'attuazione della "Carta dei servizi pubblici", dovrà individuare le modalità per sottoporre a verifica gli standard con le associazioni degli utenti e con gli Istituti di patronato (esempio: invio dei risultati raggiunti e ricezione delle osservazioni tramite posta, programmazione di apposite riunioni).

Dovranno, inoltre, essere intraprese iniziative a livello centrale e locale per consentire un'adeguata pubblicizzazione della "Carta", in quanto la conoscenza da parte dell'utenza è indispensabile per garantirne l'attuazione.

In particolare, potrà prevedersi:

- la consegna della "Carta" all'utenza presso le strutture locali che erogano servizi, eventualmente anche su supporto informatico, su audiocassetta o in scrittura braille;
- l'inserimento della "Carta" su INTERNET e negli Sportelli Self Service;
- la distribuzione di depliant informativi sui contenuti e le finalità della "Carta".

2.3 STRUTTURA E CONTENUTO DELLE CARTE DEI SOGGETTI EROGATORI

La struttura delle "Carte specifiche" dovrà essere così articolata:

- Premessa - **Criteri di carattere generale**
- Parte prima - **Qualità dei servizi offerti e relativi sistemi di rilevazione**
- Parte seconda - **Strumenti di tutela del cittadino-cliente-utente**
- Parte terza - **Schede descrittive delle singole prestazioni erogate**
- Parte quarta - **Dislocazione sul territorio delle strutture.**

La **Premessa** conterrà, in particolare, una sintetica descrizione del soggetto erogatore e dei relativi fini istituzionali nonché i principi fondamentali cui lo stesso è tenuto ad uniformarsi.

La **Parte prima** illustrerà le modalità di erogazione dei servizi, con specifico riferimento ai seguenti fattori che ne definiscono la qualità formale e sostanziale (cfr. paragrafo 2.3.1):

- comunicazione
- affidabilità
- tempestività
- trasparenza.

I soggetti erogatori indicheranno nelle "Carte specifiche" non soltanto le iniziative attuate per il miglioramento del rapporto con l'utenza, ma anche quelle che intendano assumere per l'ottimizzazione dei servizi offerti.

Saranno, altresì, indicati i sistemi di misurazione e valutazione della qualità (cfr. paragrafo 2.3.2), con particolare riferimento a:

- standard quali-quantitativi
- modalità di distribuzione del questionario per la valutazione del servizio e successiva elaborazione dei dati in esso contenuti.

La **Parte seconda** descriverà gli strumenti da utilizzare per rendere effettiva la tutela dell'utente. In particolare, saranno individuate le linee guida per la realizzazione della procedura di reclamo (cfr. paragrafo 2.3.3).

La **Parte terza** sarà costituita da una serie di schede illustrative delle singole prestazioni erogate, secondo il facsimile riportato nella figura n.1.

La **Parte quarta** conterrà la dislocazione sul territorio delle strutture dell'amministrazione interessata, con eventuale inserimento di cartine illustrative o, comunque, con l'evidenza di tutte le unità erogatrici di servizi.

SCHEDA DELLE PRESTAZIONI
(facsimile)

(------------------------------)
Parte tratteggiata riservata alla **denominazione della prestazione**

NATURA DELLA PRESTAZIONE	
COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	
DECORRENZA	
DURATA	
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	
COME SI CALCOLA LA PRESTAZIONE	
ESCLUSIONI	
NOTIZIE UTILI	

fig. 1

2.3.1 I FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La capacità di risposta di una amministrazione pubblica alle aspettative dei propri utenti si può misurare, prevalentemente, in termini di ***comunicazione, affidabilità, tempestività e trasparenza del servizio.***

La ***comunicazione*** definisce la qualità formale del servizio, in termini di capacità di gestione del rapporto con il cittadino attraverso: *l'informazione e l'accoglienza*; la ***affidabilità***, la ***tempestività e la trasparenza*** ne definiscono l'aspetto sostanziale, in termini di "servizio giusto nel tempo giusto", da realizzare attraverso la professionalità degli operatori, la congruità del modello organizzativo e gestionale, la semplificazione delle procedure e la completezza e chiarezza delle comunicazioni.

A) LA COMUNICAZIONE

Atteso che la gestione della complessa gamma di rapporti che ciascun soggetto erogatore intrattiene con i propri utenti afferisce, sostanzialmente, ad aspetti di comunicazione, occorre necessariamente porre in essere una nuova strategia finalizzata a ridisegnare il ruolo della comunicazione, quale fattore pervasivo dei processi preordinati all'erogazione di servizi e quale strumento propedeutico, per il cittadino, tanto all'esercizio del diritto di scelta che a quello di partecipazione effettiva all'erogazione del servizio.

E' pertanto, in primo luogo, sulle diverse componenti del fattore comunicazione che i soggetti erogatori dovranno migliorare progressivamente il livello qualitativo dei propri servizi, anche attraverso la costituzione dell'ufficio per le relazioni con il pubblico, ovvero la previsione della specifica funzione all'interno di una struttura più articolata.

a) L'informazione

Un punto di crisi nei rapporti dei cittadini con la pubblica amministrazione é sicuramente rappresentato dalle carenze ancora esistenti sul piano dell'informazione.

In relazione a ciò, i soggetti erogatori dovranno portare avanti il processo, peraltro già da tempo avviato, di migliore canalizzazione e diffusione delle informazioni di carattere generale e specifico per l'utenza e di rivisitazione della modulistica in uso per migliorare la comprensibilità del linguaggio, la grafica, nonché la strutturazione e la completezza.

Con la "Carta", dovranno essere definite le seguenti aree di immediato intervento:

a.1) Le informazioni di carattere generale

I soggetti erogatori dovranno assumere adeguate iniziative che possano contribuire a rendere un servizio di informazione all'utenza.

In particolare, saranno previste:

- l'autonoma predisposizione e distribuzione all'utenza di opuscoli, dépliant e, ove possibile, di supporti magnetici sull'attività svolta e sulle modalità da seguire per usufruire del servizio;
- la presenza sul territorio di "punti di informazione", nell'ambito dei progetti previsti dal Dipartimento della funzione pubblica per lo sviluppo di una politica attiva dei servizi della Pubblica Amministrazione. Come prima iniziativa potranno essere implementate, con quelle riferite ad altri soggetti erogatori, le informazioni disponibili sugli Sportelli self-service collocati da INPS, INAIL, Ministero delle finanze e Ministero del tesoro presso le proprie strutture o presso altri Enti ove è maggiore l'afflusso di utenza;
- la diffusione in via telematica delle informazioni;

- la diffusione, attraverso i mass-media nazionali e locali, di comunicati in ordine a disposizioni di carattere generale, la cui sollecita conoscenza è condizione indispensabile per il corretto e tempestivo esercizio di un diritto o per la puntuale ottemperanza ad un obbligo da parte degli utenti.

a.2) La modulistica

La modulistica attualmente in uso nelle amministrazioni presenta sostanziali differenze tanto sul piano del linguaggio, quanto su quello della strutturazione del testo e dell'organizzazione delle informazioni.

Inoltre, anche all'interno di una stessa amministrazione esistono non giustificate difformità, a livello sia contenutistico che formale, in moduli predisposti per finalità analoghe.

Posto, pertanto, che ciascuna amministrazione procederà ad una razionalizzazione della propria modulistica, dovrà essere previsto l'avvio di un lavoro comune di ricognizione e di revisione complessiva della modulistica esistente. Ciò con l'obiettivo di adeguare gradatamente i testi delle comunicazioni agli utenti - su supporto cartaceo, informatico e telematico - a criteri di chiarezza, leggibilità e comprensibilità, in linea con il codice di stile elaborato dal Dipartimento della funzione pubblica e che rispondano, per quanto possibile, a requisiti di omogeneità formale e sostanziale.

Sarà inoltre compito dei soggetti erogatori valutare, eventualmente di concerto, l'opportunità di un ampliamento degli strumenti di diffusione e dei punti di ricezione della modulistica, anche in relazione alle specifiche esigenze degli utenti.

b) L'Accoglienza

Nell'attuale fase di accelerazione del processo di cambiamento della pubblica amministrazione, l'utente assume un ruolo sempre più rilevante e, conseguentemente, l'attività svolta dalle singole strutture deve essere proiettata verso l'esterno.

In tale ottica, i soggetti erogatori dovranno adottare misure idonee ad agevolare il rapporto con l'utente in ogni suo aspetto.

b.1) La segnaletica

I soggetti erogatori provvederanno:

- a proporre alle Autorità locali la collocazione di adeguata segnaletica esterna ad ogni struttura territoriale che faciliti l'individuazione, da parte del cittadino, della struttura stessa;

- ad affiggere, sia all'esterno della porta di accesso alla Sede che all'interno della struttura di ricezione dell'utenza, una targa contenente gli orari giornalieri di apertura al pubblico;

- a dotare le Sedi di segnaletica interna idonea a facilitare l'accesso ai diversi Uffici che intrattengono rapporti con i cittadini;

- ad evidenziare all'interno delle Sedi, eventualmente anche attraverso l'utilizzo degli Sportelli self-service, i procedimenti trattati da ciascun Ufficio e la relativa durata, in linea con quanto previsto dal regolamento di attuazione della legge n.241/90.

b.2) L'accessibilità al servizio

I soggetti erogatori adotteranno misure idonee a rendere più agevole per l'utente l'accesso al servizio, con specifico riferimento agli orari, alle modalità di prenotazione ed alle agevolazioni per particolari categorie di utenti.

Si impegnano, pertanto:

- a garantire l'apertura degli sportelli in fasce di orario sia antimeridiane che pomeridiane. L'orario di apertura di ciascuna struttura verrà uniformato a livello provinciale e le eventuali modifiche saranno adeguatamente pubblicizzate;
- a prevedere adeguati prolungamenti degli orari di apertura al pubblico in occasione di scadenze particolari per le quali possa ipotizzarsi un eccezionale afflusso di utenti;
- a garantire un adeguato servizio telefonico di informazione e di prenotazione appuntamenti, preferibilmente a mezzo "numero verde";
- a facilitare gli adempimenti posti a carico di utenti che, a causa di età avanzata o di infermità fisica, abbiano difficoltà a spostarsi dalla propria abitazione;
- a realizzare interventi preordinati ad eliminare le barriere architettoniche che si frappongono all'accesso alle strutture ed al libero esercizio dei propri diritti da parte degli utenti portatori di handicap.

I soggetti erogatori valuteranno, inoltre, la possibilità di dotare le proprie strutture di telefoni DTS e di specifici "numeri verdi" per favorire la comunicazione con gli utenti sordomuti.

b.3) La ricezione dell'utenza

Nei confronti degli utenti che si recano presso gli uffici per presentare domande di prestazioni previdenziali o assistenziali ovvero per ottenere informazioni in proposito, i soggetti erogatori dovranno:

- migliorare, per quanto possibile, il comfort degli ambienti di sosta e di attesa del pubblico;
- assicurare la riconoscibilità degli operatori che gestiscono il contatto con il pubblico, ribadendo l'obbligatorietà del relativo cartellino di riconoscimento;
- regolare l'afflusso agli sportelli possibilmente mediante "turnomatic" o, comunque, attraverso l'assegnazione di numeri progressivi che evitino affollamenti e contestazioni;
- avviare una metodologia di rilevazione dei tempi di attesa agli sportelli, al fine di applicare eventuali correttivi nel caso di inadeguatezza del servizio;
- garantire la presenza agli sportelli di personale qualificato in grado di fornire, con cortesia e disponibilità, risposte esatte e complete, nonché di indirizzare correttamente l'utente nei casi in cui la richiesta debba essere avanzata presso altra struttura della medesima amministrazione;
- garantire e facilitare l'esercizio del diritto di accesso alla documentazione amministrativa previsto dal D.P.R. n.352/92 sia per la visione di documenti che per il rilascio di copie;
- prevedere, nei locali di accesso al pubblico, idonee forme di pubblicizzazione delle procedure di reclamo (esempio: cartellonistica, inserimento nei depliant);
- realizzare spazi idonei per colloqui che necessitino di particolare riservatezza con riferimento alle problematiche di cui é portatore l'utente e per la visione dei documenti richiesti ai sensi del decreto di cui sopra;
- promuovere la diffusione di specifici "punti-cliente" dove sia possibile attivare un rapporto più personalizzato ed interattivo con l'utente, sia in relazione ad esigenze di approfondimento e di

istruttoria connesse con una domanda di prestazione, sia in funzione di una più puntuale attività di informazione e di consulenza.

b.4) Le visite mediche

Le amministrazioni che effettuano visite mediche con proprie strutture dovranno:

- garantire il diritto al rispetto della dignità della persona ed alla riservatezza delle informazioni concernenti le condizioni psicofisiche dell'utente;
- informare, ove possibile, l'utente, per il tramite del medico di famiglia e con le modalità che saranno ritenute più opportune, delle patologie riscontrate in sede di accertamento medico-legale e non denunciate dal medico di parte; ciò indipendentemente dall'esito della domanda di prestazione e soprattutto nei casi di accertata sussistenza di patologie a carattere evolutivo;
- adibire al ricevimento del pubblico personale qualificato e consapevole delle condizioni di particolare disagio di cui possono essere portatori gli utenti;
- ubicare gli ambulatori in ambienti facilmente individuabili ed accessibili;
- agevolare l'accesso alla struttura inviando, con congruo anticipo, la comunicazione di invito a visita medica, sulla quale dovrà essere chiaramente indicato - oltre al giorno - il motivo dell'invito, l'indirizzo e l'ubicazione dell'Ufficio sanitario, gli accertamenti specialistici e i precedenti di carattere diagnostico, eventualmente in possesso dell'interessato, che possano risultare utili ai fini della valutazione medico-legale, nonché le modalità per chiedere un eventuale rinvio della visita medica;
- dotare gli ambulatori medesimi di confortevoli sale di attesa per l'accoglienza degli utenti e dei loro accompagnatori, nonché di servizi igienici particolarmente dimensionati ed attrezzati, al fine di consentirne l'utilizzazione anche a persone con ridotte o impedite capacità motorie;
- concentrare, per quanto possibile, l'espletamento di accertamenti specialistici che si rendessero necessari ai fini del giudizio medico-legale, per limitare al massimo disagi e perdite di tempo per gli interessati;
- dotare gli ambulatori di farmaci di primo soccorso per far fronte a malesseri improvvisi.

B) L'AFFIDABILITÀ E LA TEMPESTIVITÀ

L'obiettivo di miglioramento dei servizi comporta un sostanziale impegno per i soggetti erogatori, oltre che sul piano della comunicazione e, quindi, della capacità di gestire un rapporto sempre più personalizzato ed interattivo con l'utenza, anche su quello dello snellimento dei processi operativi e dell'introduzione di più efficaci modelli gestionali che consentano un recupero in termini di affidabilità e di tempestività dei servizi erogati.

A tale riguardo e nell'ambito di un percorso di progressivo adeguamento e miglioramento della propria attività, i soggetti erogatori:

- attuano sistematicamente le disposizioni vigenti in materia di autocertificazione;
- acquisiscono, direttamente e sollecitamente, presso altre pubbliche amministrazioni la documentazione di cui all'art. 18 della legge n.241/90. A tale scopo saranno, pertanto, progressivamente implementate forme di collegamento telematico;
- richiedono tempestivamente all'interessato l'eventuale ulteriore documentazione occorrente (diversa da quella di cui al precedente punto), non consegnata all'atto della presentazione della domanda, privilegiando la comunicazione telefonica;
- prevedono il trasferimento alla struttura competente di atti e documenti erroneamente pervenuti o presentati dall'utente, comunicandolo a quest'ultimo;
- adottano - proponendo anche *interventi di delegificazione - semplificazioni procedurali*, atte ad eliminare reiterazioni di adempimenti e tempi morti che si ripercuotono negativamente sulla tempestività dell'erogazione dei servizi;
- procedono alla standardizzazione e, ove possibile, alla informatizzazione dei flussi procedurali;
- introducono sistemi di sicurezza dei dati;
- garantiscono il rispetto dei tempi di erogazione dei servizi, stabiliti nei regolamenti di attuazione della legge n.241/90;
- pianificano interventi formativi finalizzati ad accrescere la professionalità e l'orientamento del personale al servizio ed all'utente.

C) LA TRASPARENZA

I soggetti erogatori garantiranno la chiarezza e la completezza dei provvedimenti adottati:

- integrando i dati contenuti nelle ricevute consegnate all'utenza con le informazioni di cui all'art. 8 della legge n. 241/90 relativamente all'amministrazione competente, all'oggetto e al responsabile del procedimento;
- inviando all'utente, nei casi in cui non sia possibile (per cause esterne all'amministrazione) rispettare i termini previsti per la definizione del procedimento, una comunicazione interlocutoria contenente i motivi del ritardo;
- inoltrando all'utente apposita comunicazione scritta circa l'esito della richiesta avanzata, che contenga:
  - ⇒ se accolta, tutte le informazioni relative tanto alla consistenza ed alla durata della prestazione, quanto alle modalità di riscossione, nonché agli eventuali obblighi dell'interessato connessi alla percezione della prestazione stessa
  - ⇒ se respinta, le circostanziate motivazioni del mancato accoglimento, nonché le modalità ed i termini di ricorso contro il provvedimento di rigetto.

Nel diagramma riportato nella figura n. 2 è stata schematizzata, a titolo esemplificativo, l'articolazione delle iniziative di miglioramento previste - in via generale - in relazione a ciascuno dei fattori di qualità precedentemente indicati.

MAPPA DELLE INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

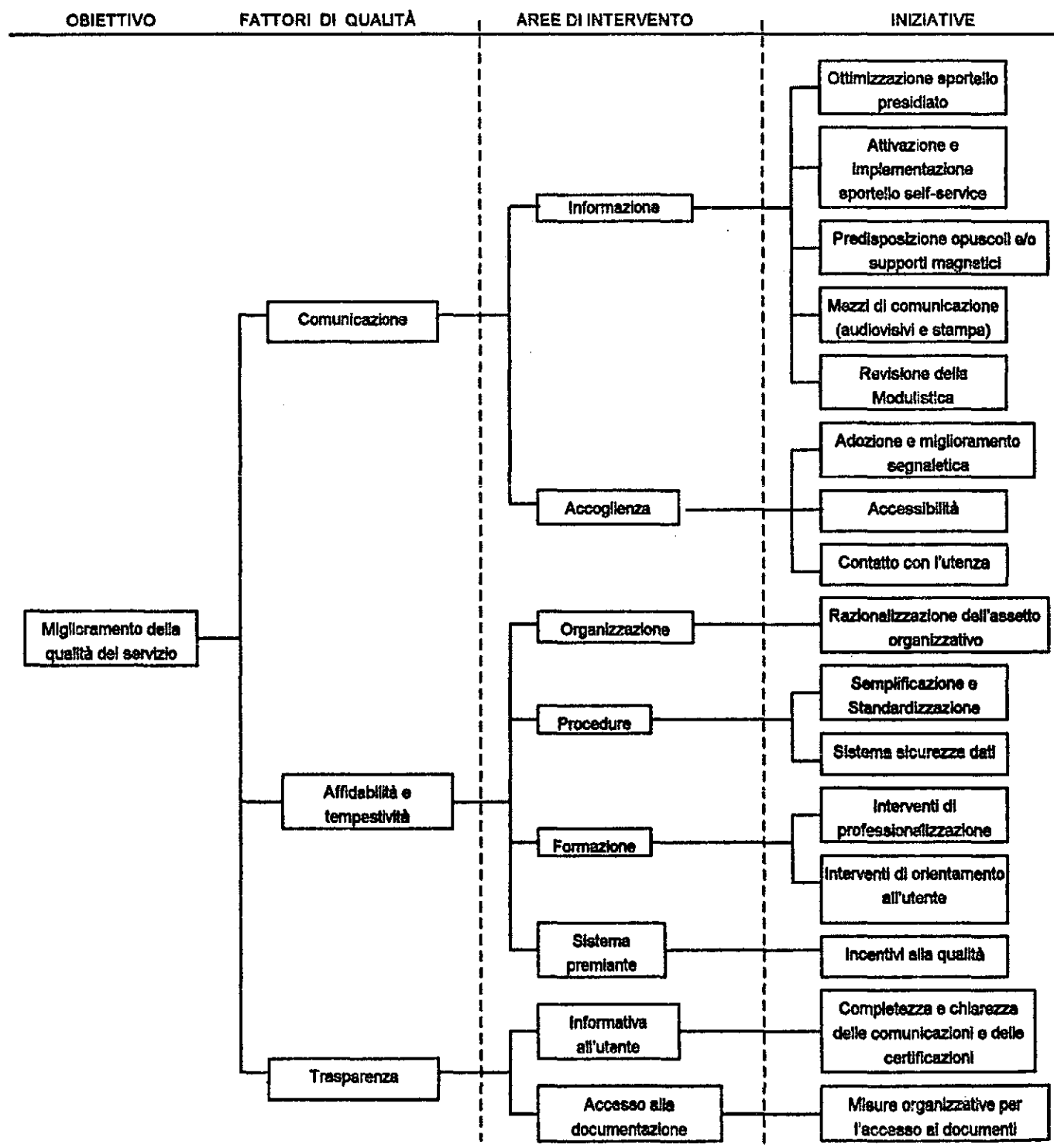



fig. 2

2.3.2 LA MISURAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 prevede che i soggetti erogatori, sulla base di quelli che sono stati individuati come fattori di qualità dei servizi, definiscano standard di qualità e di quantità di cui assicurano il rispetto.

I soggetti erogatori, pertanto, dovranno tradurre, nelle "Carte specifiche", gli impegni di miglioramento assunti, in standard quali-quantitativi di servizio e individuare le relative metodologie di controllo.

A) GLI STANDARD QUALI-QUANTITATIVI

La definizione di uno standard passa attraverso le seguenti fasi:

- individuazione dei fattori di qualità del servizio (cfr. paragrafo 2.3.1);
- selezione del fattore o dei fattori di qualità del servizio di cui si vuol misurare o migliorare il livello quantitativo o qualitativo raggiunto;
- individuazione di indicatori relativi al fattore o ai fattori di qualità selezionati;
- raccolta di dati significativi relativi agli indicatori di qualità;
- elaborazione dei dati significativi per la misurazione degli indicatori;
- definizione dello standard.

Gli indicatori costituiscono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano l'incidenza di un determinato fenomeno "indicativo" di un fattore di qualità (es.: la chiarezza della modulistica rispetto al fattore "comunicazione").

a) *La raccolta dei dati*

Per determinare l'incidenza degli indicatori occorrerà procedere alla raccolta di dati che rappresentino nel modo più attendibile i fenomeni.

I dati da raccogliere dovranno pertanto soddisfare i requisiti di significatività e rappresentatività:

- la significatività implica che i dati raccolti abbiano un'adeguata consistenza numerica, affinché le informazioni e le conclusioni che si traggono siano sufficientemente precise;
- la rappresentatività implica che i criteri secondo cui i dati sono stati raccolti siano tali da garantire una interpretazione corretta del fenomeno, relativamente a quegli aspetti che si vogliono analizzare.

In via generale, i dati significativi da raccogliere possono essere a carattere quantitativo o qualitativo:

- i dati quantitativi sono quelli che si possono esprimere con numeri;
- i dati qualitativi sono quelli basati su scale di giudizio o di merito (es.: ottimo, buono, medio, cattivo), ovvero su scale di punteggio da attribuire, ad esempio, in relazione ad aspettative o percezioni.

I soggetti erogatori, per poter adottare e controllare i propri standard, dovranno predisporre almeno i fondamentali sistemi di rilevazione e di analisi dei dati quantitativi e qualitativi:

- controllo statistico di processo (tempi di definizione, tassi di rilavorazione ecc.);
- analisi dei comportamenti interni;
- analisi della risposta dell'utenza;
- verifica degli scostamenti e dei miglioramenti ottenuti.

I soggetti erogatori adotteranno, ad esempio, un sistema di rilevazione di ***dati quantitativi*** per controllare la tempestività del servizio sotto il profilo del rispetto dei tempi previsti dai singoli regolamenti di attuazione della Legge n.241/90 o del diverso standard pianificato.

Per ogni procedimento la rilevazione dovrà necessariamente riguardare:

- data di inizio
- data di conclusione
- esito.

La rilevazione potrà essere utilmente estesa ad altri dati significativi, quali ad esempio:

- dati che consentano l'individuazione di eventuali cause di ritardo (numero di domande presentate incomplete di documentazione, ecc.)
- dati che siano rappresentativi dell'affidabilità del servizio, intesa come correttezza del provvedimento originariamente assunto (numero di rilavorazioni dovute ad erronea determinazione della prestazione, numero di domande accolte a seguito di riesame o di ricorso, ecc.).

I soggetti erogatori adotteranno, inoltre, sistemi di rilevazione di ***dati qualitativi*** in relazione a fattori di qualità i cui indicatori, per attenere ad aspetti organizzativi, ovvero di capacità di comunicazione e di gestione del rapporto con l'utenza, non possono avere una connotazione numerica.

Essi si sostanziano, infatti, in valutazioni, giudizi o percezioni, che potranno scaturire da azioni di verifica e di monitoraggio interno e da indagini condotte presso l'utenza.

Ci si riferisce, ad esempio:

- alla corretta gestione del processo di erogazione del servizio
- alla coerenza degli assetti organizzativi con le finalità di servizio perseguite
- alla chiarezza della comunicazione
- alla professionalità, disponibilità, affidabilità e orientamento all'utenza del personale.

In particolare, con riferimento ai dati qualitativi interni, potranno essere attivati i seguenti sistemi di rilevazione:

<u>Monitoraggio delle fasi di svolgimento del servizio</u>

Tale monitoraggio consente di valutare il livello di servizio raggiunto con riferimento ad obiettivi di qualità predeterminati all'interno dell'ente, nonché di evidenziare i problemi ed i disservizi che si verificano in fase di esecuzione.

Per l'attivazione di tale forma di controllo è indispensabile definire preliminarmente le fasi e le relative modalità di esecuzione del processo di erogazione del servizio, formalizzarle in istruzioni operative ed eventualmente schematizzarle in "mappe del servizio" che possano servire da supporto per il controllo del corretto svolgimento del servizio stesso.

Verifiche di funzionalità organizzativa

Tali verifiche presuppongono che il soggetto erogatore abbia predefinito un modello di organizzazione fortemente orientata al servizio e ne abbia resi formalmente esecutivi contenuti e logiche.

Solo in tal modo gli addetti alle verifiche potranno formulare giudizi obiettivi e puntuali sul livello di adeguamento di ciascuna struttura produttiva al modello organizzativo di riferimento e, conseguentemente, sul livello di risposta all'utenza.

Indagini periodiche presso il personale

Tali indagini - da effettuare preferibilmente mediante distribuzione di questionari anonimi - forniranno al soggetto erogatore utili elementi di valutazione in ordine alla "cultura di servizio" maturata all'interno, nonché al livello di adesione e di condivisione, da parte del personale, delle strategie poste in essere dall'amministrazione per migliorare il livello dei servizi erogati.

b) *La valutazione da parte dell'utenza sulla qualità del servizio*

Attraverso la raccolta, l'analisi, la comparazione e la valutazione dei dati quantitativi e qualitativi interni possa essere misurato il livello di qualità dei servizi, con esclusivo riferimento agli standard *autonomamente individuati e pianificati dal soggetto erogatore e, per ciò stesso, non necessariamente* corrispondenti alle aspettative ed ai bisogni dell'utente.

Posto, invece, che un servizio può definirsi "di qualità" solo se è adeguato a tali aspettative e bisogni, non potrà prescindersi, per una misurazione ottimale della qualità dei servizi, dal giudizio dell'utente.

Pertanto, unitamente alla rilevazione dei dati quantitativi e qualitativi interni, i soggetti erogatori dovranno procedere alla sistematica raccolta di dati relativi alla percezione e valutazione della qualità dei servizi da parte degli utenti.

A tal fine andranno predisposti appositi questionari con i quali si chiederà agli stessi utenti - con garanzia di anonimato - di esprimere il proprio giudizio in merito a quelli che sono gli aspetti più significativi per valutare la qualità del servizio.

A titolo indicativo, è stato elaborato un facsimile di questionario (All. n.1), cui i soggetti erogatori potranno *far riferimento*, eventualmente adattandolo alle proprie specificità.

Il campo di indagine potrà essere naturalmente ampliato attraverso, ad esempio:

- la predisposizione di ulteriori questionari focalizzati su quelle che sono le aspettative di servizio dell'utenza, ovvero su quello che è il dislivello, per l'utenza, tra il servizio desiderato ed il servizio percepito
- la realizzazione di interviste
- la predisposizione di test sulla chiarezza della comunicazione e sulla semplicità d'uso della modulistica.

La disponibilità di una gamma quanto più possibile vasta di indicazioni, valutazioni e percezioni degli utenti costituirà, infatti, per i soggetti erogatori insostituibile patrimonio di conoscenza per stabilire non solo l'effettivo livello di qualità raggiunto, ma per comprendere anche in che direzione e con quali priorità dovrebbero essere avviate iniziative di ulteriore miglioramento.

Nel diagramma riportato nella figura n. 3 è stata schematizzata l'articolazione di iniziative da adottare per la definizione e la verifica degli standard di qualità del servizio.

MAPPA DELLE INIZIATIVE PER LA DEFINIZIONE E LA VERIFICA DEGLI STANDARD

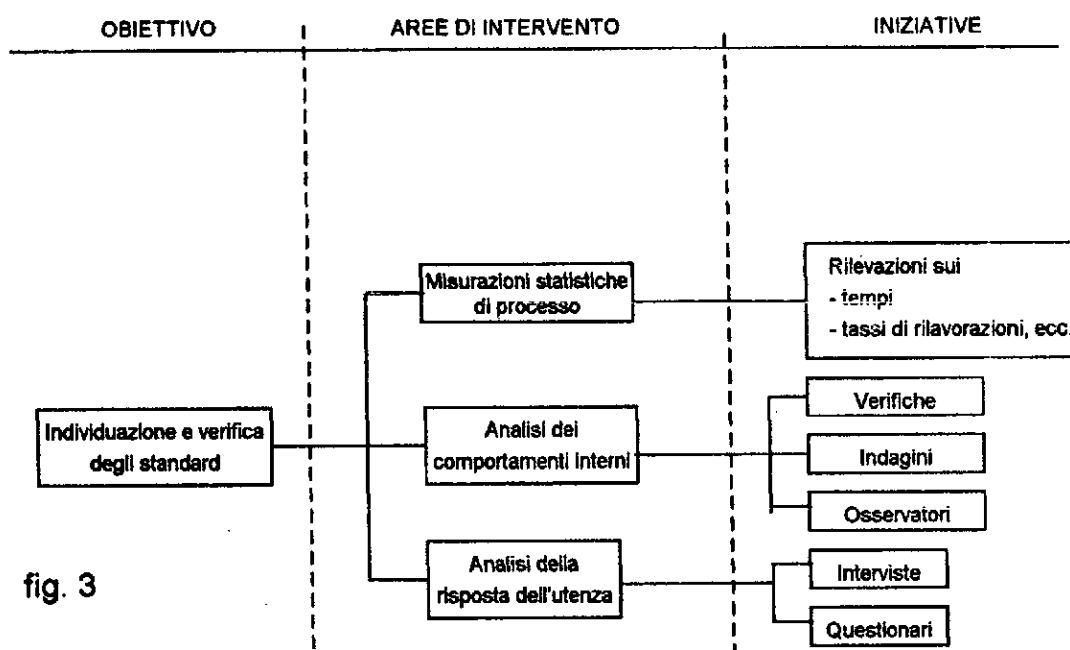



fig. 3

B) METODOLOGIA DI CONTROLLO PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Valida guida per gestire processi di controllo della qualità del servizio reso, cui i soggetti erogatori potranno far riferimento, è quella riconducibile al ciclo P.D.C.A. (figura n. 4), la cui denominazione è costituita dalle iniziali delle quattro fasi in cui è possibile articolare il ciclo stesso:

- P = plan (pianificare)
- D = do (fare, mettere in atto)
- C = check (verificare)
- A = act (agire)

PROCESSO DI CONTROLLO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

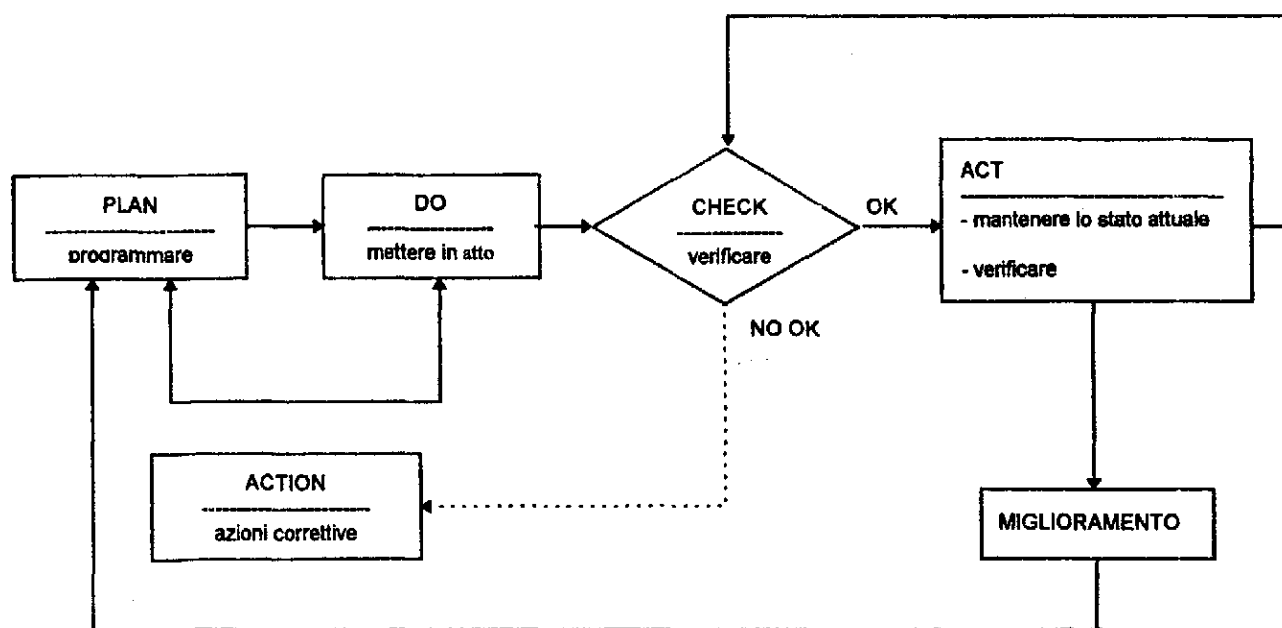



fig.4

Attenendosi a tale metodologia, i soggetti erogatori:

- Nella fase PLAN, definiranno gli obiettivi di miglioramento da garantire, individueranno le aree di intervento e le iniziative da porre in essere.

- Nella fase DO, che costituisce la fase operativa, porranno in essere le iniziative precedentemente pianificate, compresa l'eventuale attività di addestramento e di formazione del personale.

  Il lavoro svolto sarà registrato e monitorato secondo quanto detto in precedenza, posto che è in questa fase che si colloca la delicata attività di raccolta dei dati interni ed esterni.

- Nella fase CHECK procederanno alla valutazione comparata dei dati statistici di processo, delle risultanze dei monitoraggi e delle verifiche interne, nonché delle risposte fornite dall'utenza, per individuare il grado di raggiungimento degli obiettivi pianificati ed il livello di gradimento espresso dall'utenza stessa.

- Nella fase ACT agiranno in relazione al raggiungimento o meno degli obiettivi:

  ⇒ se gli obiettivi pianificati sono stati raggiunti e la risposta dell'utenza è stata positiva, istituzionalizzeranno le modalità operative adottate in modo da consolidare e rendere irreversibili i risultati conseguiti.
  Il costante monitoraggio della fase di mantenimento dovrà costituire - in una visione dinamica di controllo - non solo garanzia della tenuta dei livelli raggiunti, ma anche strumento di analisi critica, in funzione di ulteriori iniziative che innestino un processo continuo di miglioramento della qualità.

  ⇒ se gli obiettivi pianificati non sono stati raggiunti o comunque è emerso un giudizio negativo sulla qualità del servizio da parte dell'utenza, procederanno ad una riconsiderazione delle varie fasi del ciclo di miglioramento precedente, per individuare le cause della carenza di qualità riscontrata ed interverranno sulle stesse sia con azioni correttive immediate sia attivando un nuovo ciclo di miglioramento.

2.3.3 STRUMENTI DI TUTELA DEL CITTADINO-CLIENTE-UTENTE

I soggetti erogatori predisporranno le misure atte a garantire la tutela dell'utenza e, in particolare:

- emaneranno il regolamento per la disciplina delle istanze di reclamo, presentate per l'inosservanza dei principi sanciti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, secondo le indicazioni contenute negli allegati nn.2 e 3 e realizzeranno una procedura informatizzata per la gestione delle istanze stesse.
  Il reclamo può essere informale o formale e le relative procedure sono del tutto distinte tra loro con la conseguenza che l'utente potrà liberamente accedere all'uno o all'altro.

- prevederanno, in conformità ai principi di cui sopra e alle linee guida da individuare nelle "Carte specifiche" che sia garantita una risposta completa all'utente in relazione ai reclami presentati e che siano assicurate, ove possibile e nel rispetto della normativa vigente, adeguate forme di rimborso.

- provvederanno a dare sistematica informazione su termini e modalità previste per i ricorsi in via amministrativa e giudiziaria, con i modi ritenuti più idonei e, comunque, attraverso i provvedimenti assunti dalle amministrazioni, evidenziando anche il ruolo degli istituti di patronato.

All. 1

indicare il LOGO dell'Amministrazione

indicare la denominazione della struttura

Questa indagine si propone di conoscere il gradimento dei cittadini sul servizio reso da questa Amministrazione.

specificare gli adempimenti istituzionali

indicare la struttura, ad es.: Sede, Ufficio, ecc.

BARRARE LE CASELLE INTERESSATE CON PENNA NERA O BLU
SENZA USCIRE DAL CAMPO PREDISPOSTO

Oggi Lei è presente presso questa .... **per:**

☐ ☐ ☐

avere informazioni su ☐
la gestione di una pratica di ☐

☐ ☐ ☐

..................► *indicare il LOGO dell'Amministrazione*

Le chiediamo di esprimere il suo giudizio, che è indispensabile, insieme ai suggerimenti che vorrà darci, per rendere il servizio più rispondente alle Sue esigenze.

BARRARE LE CASELLE INTERESSATE CON PENNA NERA O BLU SENZA USCIRE DAL CAMPO PREDISPOSTO

IL RICEVIMENTO DEL PUBBLICO	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
• l'orario di apertura antimeridiano	☐	☐	☐	☐
• l'orario di apertura pomeridiano	☐	☐	☐	☐
• l'agibilità della struttura per i portatori di handicap	☐	☐	☐	☐
• la disponibilità del personale	☐	☐	☐	☐

GLI SPORTELLI	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
• il numero degli sportelli disponibili	☐	☐	☐	☐
• la possibilità di individuare le attività di ogni sportello	☐	☐	☐	☐
• la rapidità del servizio reso allo sportello	☐	☐	☐	☐

LE INFORMAZIONI	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
• la facilità per ottenere le informazioni necessarie	☐	☐	☐	☐
• la chiarezza delle informazioni ricevute	☐	☐	☐	☐
• la consulenza ottenuta circa gli adempimenti da compiere	☐	☐	☐	☐

I MODULI	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
• la facilità di compilazione	☐	☐	☐	☐
• la loro reperibilità	☐	☐	☐	☐

ALTRI SUGGERIMENTI

Voglia, cortesemente, fornirci le seguenti ulteriori informazioni:

Lei si è rivolto a questa Amministrazione come:

DIRETTO INTERESSATO o DELEGATO ☐ PATRONATO ☐ CONSULENTE ☐

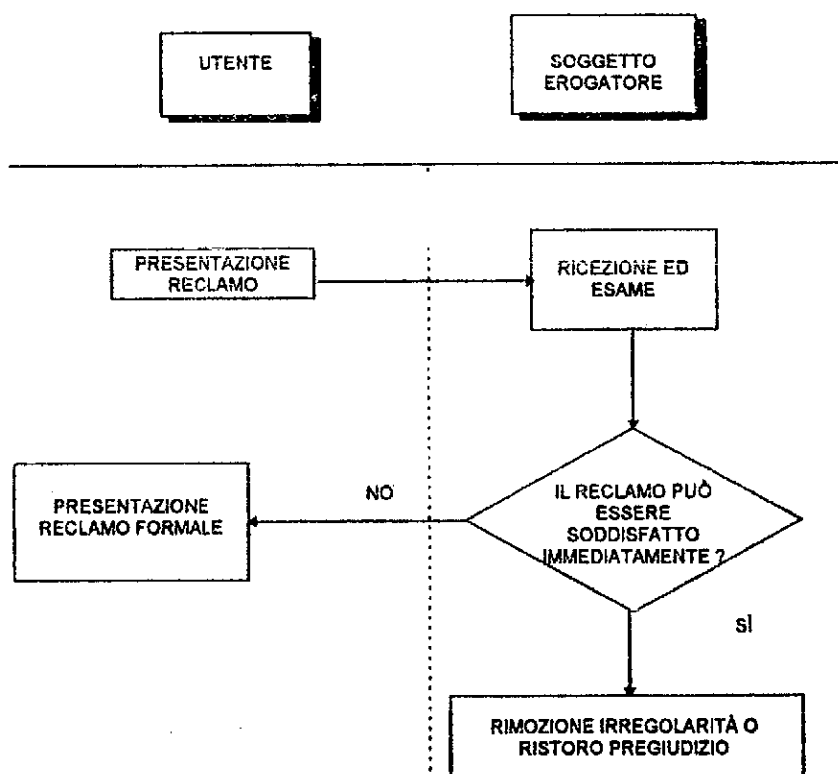
LA SUA ETÀ		SESSO		IL SUO GRADO DI ISTRUZIONE	
fino a 40 anni	☐	M	☐	elementare	☐
da 41 a 60 anni	☐			medio	☐
oltre 61 anni	☐	F	☐	medio superiore	☐
				universitario	☐

data

Grazie per la collaborazione

All. 2

CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI PREVIDENZIALI E ASSISTENZIALI

RECLAMO INFORMALE

RECLAMO INFORMALE

DESCRIZIONE ATTIVITA'

PRESENTAZIONE RECLAMO	L'utente presenta reclamo scritto o verbale per ottenere la rimozione di irregolarità o il ristoro di pregiudizi derivanti dalla violazione dei principi di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994.
RICEZIONE RECLAMO ED ESAME	L'amministrazione riceve il reclamo ed esamina la richiesta per valutare se possa essere soddisfatta immediatamente.
RIMOZIONE IRREGOLARITA' O RISTORO PREGIUDIZIO	Se il reclamo può essere soddisfatto immediatamente, l'amministrazione adotta iniziative di rimozione delle irregolarità riscontrate o di ristoro del pregiudizio arrecato.
PRESENTAZIONE RECLAMO FORMALE	Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, all'utente è data facoltà di presentare il reclamo stesso in via formale, avviando, così, il procedimento di RECLAMO FORMALE.

All. 3

CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI PREVIDENZIALI E ASSISTENZIALI

RECLAMO FORMALE

RECLAMO FORMALE

DESCRIZIONE ATTIVITÀ

PRESENTAZIONE RECLAMO	L'utente presenta reclamo formale, in via autonoma ovvero a seguito di risposta sfavorevole al reclamo informale (verbalmente, per iscritto o per posta), per ottenere la rimozione di irregolarità o il ristoro di pregiudizi derivanti dalla violazione dei principi di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994.
RICEZIONE RECLAMO	Il soggetto erogatore riceve il reclamo e comunica all'utente, ai fini dell'attuazione del principio di trasparenza dell'attività amministrativa, il nome del responsabile dell'indagine, i tempi necessari per esperire la stessa e le modalità di attivazione in caso di risposta sfavorevole.
PROTOCOLLAZIONE	Il soggetto erogatore effettua la protocollazione del reclamo.
RILASCIO RICEVUTA	Il soggetto erogatore rilascia o invia all'utente apposita ricevuta.
RICEZIONE	L'utente riceve il documento.
ESPLETAMENTO INDAGINE	Il soggetto erogatore conduce l'indagine al fine di accertare se sussistano le irregolarità o i pregiudizi lamentati.
L'INDAGINE SI PROLUNGA OLTRE 15 GIORNI ?	Se l'indagine si prolunga oltre 15 giorni dalla presentazione del reclamo, il soggetto erogatore, allo scadere del quindicesimo giorno, comunica all'utente lo stato dell'indagine.
RICEZIONE	L'utente riceve la comunicazione dello stato dell'indagine.

RECLAMO FORMALE
(SEGUE)

DESCRIZIONE ATTIVITÀ

COMUNICAZIONE DEGLI ACCERTAMENTI COMPIUTI	Il soggetto erogatore entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, riferisce all'utente circa gli accertamenti compiuti e, in caso di risposta favorevole, comunica i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità o al ristoro del pregiudizio arrecato.
RICEZIONE	L'utente riceve la comunicazione relativa alle indagini espletate.
RIMOZIONE IRREGOLARITA' O RISTORO PREGIUDIZIO	Se il reclamo è stato accolto, il soggetto erogatore adotta, entro i termini indicati nella "Comunicazione degli accertamenti compiuti", iniziative di rimozione delle irregolarità riscontrate o di ristoro del pregiudizio arrecato.
INIZIATIVE DA PARTE DELL'UTENTE	Se il reclamo non è stato accolto, l'utente può agire secondo le modalità già comunicate.
PIANI ANNUALI DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	Il soggetto erogatore tiene conto dei reclami ricevuti per adottare piani annuali di miglioramento progressivo degli standard dei servizi erogati.

95A7877

DECRETI, DELIBERE E ORDINANZE MINISTERIALI

MINISTERO DEL TESORO

DECRETO 29 dicembre 1995

Determinazione della maggiorazione forfettaria da riconoscersi, per l'anno 1996, agli istituti di credito per le operazioni agevolate di credito peschereccio di esercizio.

IL MINISTRO DEL TESORO

Vista la legge 28 agosto 1989, n. 302, recante la disciplina del credito peschereccio di esercizio;

Vista la delibera del CICR in data 3 marzo 1994;

Sentita la Banca d'Italia;

Attesa la necessità di determinare, per l'anno 1996, la maggiorazione forfettaria da riconoscere alle banche per le operazioni agevolate di cui alla legge sopra menzionata, a ristoro della loro attività di intermediazione;

Decreta:

La maggiorazione forfettaria da riconoscere alle banche per le operazioni di credito peschereccio di esercizio è fissata, per l'anno 1996, nella misura dell'1,30%.

Il presente decreto sarà pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 29 dicembre 1995

Il Ministro: DINI

96A0013

DECRETO 29 dicembre 1995.

Determinazione della commissione onnicomprensiva da riconoscersi, per l'anno 1996, agli istituti di credito per le operazioni agevolate di credito navale.

IL MINISTRO DEL TESORO

Vista la legge 25 maggio 1978, n. 234, recante modifiche e integrazioni alla normativa riguardante il credito navale;

Vista la delibera del CICR in data 3 marzo 1994;

Sentita la Banca d'Italia;

Attesa la necessità di determinare, per l'anno 1996, la commissione onnicomprensiva da riconoscere alle banche per gli oneri connessi alle operazioni di credito agevolato previste dalla legge sopra menzionata;

Decreta:

La commissione onnicomprensiva da riconoscere alle banche per gli oneri connessi alle operazioni di credito agevolato previste dalla legge citata in premessa è fissata, per l'anno 1996, nella misura dell'1,30%.

Il presente decreto sarà pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 29 dicembre 1995

Il Ministro: DINI

96A0014

DECRETO 29 dicembre 1995.

Determinazione della commissione onnicomprensiva da riconoscere, per il 1996, agli intermediari per gli oneri connessi alle operazioni agevolate di credito agrario di esercizio.

IL MINISTRO DEL TESORO

Vista la legge 5 luglio 1928, n. 1760, e successive modifiche ed integrazioni, recante provvedimenti per l'ordinamento del credito agrario;

Vista la delibera del CICR in data 3 marzo 1994;

Sentita la Banca d'Italia;

Attesa la necessità di determinare, per l'anno 1996, la misura della commissione onnicomprensiva da riconoscere agli intermediari per l'effettuazione delle operazioni agevolate di credito agrario di esercizio;

Decreta:

La commissione onnicomprensiva da riconoscere agli intermediari per gli oneri connessi alle operazioni agevolate di credito agrario di esercizio, è fissata, per l'anno 1996, nella misura dell'1,55% per le operazioni aventi durata fino a dodici mesi e nella misura dell'1,30% per quelle di durata superiore a dodici mesi.

Il presente decreto sarà pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 29 dicembre 1995

Il Ministro: DINI

96A0015

DECRETO 29 dicembre 1995.

Determinazione della commissione onnicomprensiva da riconoscere, per il 1996, alle banche per gli oneri connessi alle operazioni agevolate di credito agrario di miglioramento.

IL MINISTRO DEL TESORO

Vista la legge 5 luglio 1928, n. 1760, e successive modifiche ed integrazioni, recante provvedimenti per l'ordinamento del credito agrario;

Vista la legge 9 maggio 1975, n. 153, e successive modifiche ed integrazioni, recante l'applicazione delle direttive del Consiglio delle Comunità europee per la riforma dell'agricoltura;

Vista la delibera del CICR in data 3 marzo 1994;

Sentita la Banca d'Italia;

Attesa la necessità di determinare per l'anno 1996, la commissione onnicomprensiva da riconoscere alle banche per gli oneri connessi alle operazioni agevolate di credito agrario di miglioramento;

Decreta:

La commissione onnicomprensiva da riconoscere alle banche per gli oneri connessi alle operazioni agevolate di credito agrario di miglioramento, previste dalle leggi citate in premessa, è fissata, per l'anno 1996, come appresso:

a) 1,60% per i contratti condizionati stipulati nel 1996;

b) 1,60% per i contratti definitivi stipulati nel 1996 e relativi a contratti condizionati stipulati dal 1990;

c) 1,80% per i contratti definitivi stipulati nel 1996, relativi a contratti condizionati stipulati dopo il 30 giugno 1988;

d) 1,90% per i contratti definitivi stipulati nel 1996, relativi a contratti condizionati stipulati entro il 30 giugno 1988.

Il presente decreto sarà pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 29 dicembre 1995

Il Ministro: DINI

96A0016

DECRETO 29 dicembre 1995.

Determinazione della commissione onnicomprensiva da riconoscere, per il 1996, alle banche per gli oneri connessi alle operazioni di credito agevolato agli enti locali.

IL MINISTRO DEL TESORO

Visto l'art. 9 del decreto-legge 1° luglio 1986, n. 318, recante provvedimenti urgenti per la finanza locale, convertito, con modificazioni, nella legge 9 agosto 1986, n. 488, e del decreto-legge 31 agosto 1987, n. 359, recante provvedimenti urgenti per la finanza locale, convertito, con modificazioni, nella legge 29 ottobre 1987, n. 440, nonché l'art. 22 del decreto-legge 2 marzo 1989, n. 66, recante disposizioni urgenti in materia di autonomia impositiva degli enti locali e di finanza locale, convertito, con modificazioni, nella legge 24 aprile 1989, n. 144, i quali attribuiscono al Ministro del tesoro il compito di determinare periodicamente, con proprio decreto, le condizioni massime o altre modalità applicabili ai mutui da concedersi agli enti locali territoriali, al fine di ottenere una uniformità di trattamento;

Visto l'art. 13 del decreto-legge 28 dicembre 1989, n. 415, convertito, con modificazioni, nella legge 28 febbraio 1990, n. 38, il quale richiama per l'anno 1990 le disposizioni sui mutui degli enti locali di cui al citato art. 22 del decreto-legge 2 marzo 1989, n. 66;

Visto l'art. 13, comma 13, della legge 11 marzo 1988, n. 67, modificato dall'art. 4 del decreto-legge 4 marzo 1989, n. 77, convertito nella legge 5 maggio 1989, n. 160, il quale prevede il concorso dello Stato nel pagamento degli interessi sui mutui che i comuni già impegnati nella costruzione di sistemi ferroviari passanti sono autorizzati ad assumere, fino alla concorrenza di lire 700 miliardi, per il parziale finanziamento delle opere;

Visto l'art. 46, comma 6, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 504, concernente l'autofinanziamento delle opere pubbliche;

Vista la delibera del CICR in data 3 marzo 1994;

Attesa la necessità di determinare per l'anno 1996 la commissione onnicomprensiva da riconoscere alle banche per gli oneri connessi alle operazioni di credito agevolato previsto dalle leggi sopramenzionate;

Sentita la Banca d'Italia;

Decreta:

La commissione onnicomprensiva da riconoscere alle banche per gli oneri connessi alle operazioni di credito agevolato previste dalle leggi citate in premessa, è fissata nella misura dello 0,95% per l'anno 1996.

La commissione onnicomprensiva da riconoscere alle banche per le operazioni di mutuo con gli enti locali ricadenti nella disciplina dell'art. 46, comma 6, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 504, è fissata per l'anno 1996 nella misura dell'1,45%.

Il presente decreto sarà pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 29 dicembre 1995

Il Ministro: DINI

96A0017

DECRETO 29 dicembre 1995.

Determinazione della commissione onnicomprensiva da riconoscere, per il 1996, alle banche per gli oneri connessi alle operazioni di credito agevolato per il settore fondiario-edilizio.

IL MINISTRO DEL TESORO

Vista la legge 5 agosto 1978, n. 457, recante norme per l'edilizia residenziale ed, in particolare, l'art. 26 riguardante il settore dell'edilizia rurale;

Visti gli articoli 42 e 72 della legge 22 ottobre 1971, n. 865, e successive modificazioni ed integrazioni, riguardanti, rispettivamente, programmi e coordinamento dell'edilizia residenziale convenzionata ed agevolata;

Visto il decreto-legge 16 marzo 1973, n. 31, convertito, con modificazioni, nella legge 17 maggio 1973, n. 205, recante provvidenze a favore delle popolazioni colpite dal terremoto del novembre-dicembre 1972 dei comuni delle Marche, dell'Umbria, dell'Abruzzo e del Lazio, nonché norme per accelerare l'opera di ricostruzione in Tuscania;

Visto il decreto-legge 6 settembre 1965, n. 1022, convertito, con modificazioni, nella legge 1° novembre 1965, n. 1179, recante norme per l'incentivazione dell'attività edilizia;

Visto il decreto-legge 6 ottobre 1972, n. 552, convertito, con modificazioni, nella legge 2 dicembre 1972, n. 734, recante provvidenze a favore delle popolazioni dei comuni delle Marche colpite dal terremoto;

Vista la legge 4 novembre 1963, n. 1457, modificata ed integrata dalla legge 31 marzo 1964, n. 357, concernente provvidenze a favore di zone sinistrate dalla catastrofe del Vajont del 9 ottobre 1963 (proprietà unità immobiliare);

Vista la delibera del CICR in data 3 marzo 1994;

Attesa la necessità di determinare, per l'anno 1996, la commissione onnicomprensiva da riconoscere alle banche per gli oneri connessi alle operazioni di credito agevolato previste dalle leggi sopra menzionate;

Sentita la Banca d'Italia;

Decreta:

La commissione onnicomprensiva da riconoscere alle banche per gli oneri connessi alle operazioni di credito agevolato previste dalle leggi citate in premessa, è fissata come appresso:

a) 1,25% per i contratti condizionati stipulati nel 1996;

b) 1,25% per i contratti definitivi stipulati nel 1996 e relativi a contratti condizionati stipulati dal 1990 al 1995;

c) 1,45% per i contratti definitivi stipulati nel 1996 e relativi a contratti condizionati stipulati dopo il 30 giugno 1988;

d) 1,75% per i contratti definitivi stipulati sempre nel 1996 e relativi a contratti condizionati stipulati entro il 30 giugno 1988.

Il presente decreto sarà pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 29 dicembre 1995

Il Ministro: DINI

96A0018

DECRETO 29 dicembre 1995.

Determinazione, per l'anno 1996, della commissione onnicomprensiva da riconoscere agli istituti di credito per gli oneri relativi alle operazioni di credito agevolato per i settori dell'industria, del commercio, dell'industria e dell'artigianato tessili, dell'editoria e delle zone sinistrate dalla catastrofe del Vajont.

IL MINISTRO DEL TESORO

Vista la legge 1° dicembre 1971, n. 1101, recante norme per la ristrutturazione, riorganizzazione e conversione dell'industria e dell'artigianato tessili e l'art. 9 della legge 8 agosto 1972, n. 464, che estende anche alle imprese non tessili le provvidenze di carattere creditizio di cui alla medesima legge n. 1101;

Vista la legge 4 giugno 1975, n. 172, recante provvidenze per l'editoria;

Vista la legge 10 ottobre 1975, n. 517, recante provvidenze per le operazioni di credito agevolato a favore delle iniziative commerciali;

Visto il decreto del Presidente della Repubblica 9 novembre 1976, n. 902, recante la disciplina del credito agevolato al settore industriale e la legge 12 agosto 1977, n. 675, recante provvedimenti per il coordinamento della politica industriale, la ristrutturazione, la riconversione e lo sviluppo del settore;

Vista la legge 4 novembre 1963, n. 1457, modificata ed integrata dalla legge 31 marzo 1964, n. 357, concernente provvidenze a favore delle zone sinistrate dalla catastrofe del Vajont del 9 ottobre 1963 (settore industriale);

Vista la legge 22 marzo 1971, n. 184, concernente interventi per la ristrutturazione e la riconversione di imprese industriali;

Vista la delibera del CICR in data 3 marzo 1994;

Sentita la Banca d'Italia;

Attesa la necessità di determinare, per l'anno 1996, la misura della commissione onnicomprensiva da riconoscere alle banche per gli oneri connessi alle operazioni di credito agevolato previste dalle leggi sopra citate;

Decreta:

La commissione onnicomprensiva, da riconoscere alle banche per gli oneri connessi alle operazioni di credito agevolato previste dalle leggi citate in premessa, è fissata, per l'anno 1996, nella misura dell'1,30 per cento.

Il presente decreto sarà pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 29 dicembre 1995

Il Ministro: DINI

96A0019

DECRETO 29 dicembre 1995.

Determinazione, per l'anno 1996, della maggiorazione forfettaria da riconoscere agli istituti di credito per gli oneri connessi alle operazioni di credito agevolato per il settore turistico alberghiero.

IL MINISTRO DEL TESORO

Vista la legge 12 marzo 1968, n. 326, recante provvidenze per la razionalizzazione e lo sviluppo della ricettività alberghiera e turistica;

Visto l'art. 109, comma 2, del decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1977, n. 616;

Vista la delibera del CICR in data 3 marzo 1994;

Sentita la Banca d'Italia;

Attesa la necessità di determinare, per l'anno 1996, la misura della maggiorazione forfettaria da riconoscere alle banche per gli oneri connessi alle operazioni di credito agevolato previste dalla normativa sopra citata;

Decreta:

La maggiorazione forfettaria, da riconoscere alle banche per gli oneri connessi alle operazioni di credito agevolato previste dalle leggi citate in premessa, è fissata, per l'anno 1996, nella misura dell'1,35 per cento.

Il presente decreto sarà pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 29 dicembre 1995

Il Ministro: DINI

96A0020

DECRETO 29 dicembre 1995.

Determinazione, per l'anno 1996, della maggiorazione forfettaria da riconoscere agli istituti di credito per gli oneri connessi alle operazioni di credito agevolato alle imprese artigiane.

IL MINISTRO DEL TESORO

Vista la legge 25 luglio 1952, n. 949, recante provvedimenti per lo sviluppo dell'economia e l'incremento dell'occupazione e, in particolare, le disposizioni del capo VI relativo al credito all'artigianato, e successive modificazioni;

Visto l'art. 1 della legge 7 agosto 1971, n. 685, nel quale, tra l'altro, si dispone che i limiti e le modalità per la concessione del contributo sul pagamento degli interessi sono determinati con decreto del Ministro del tesoro, sentito il Comitato interministeriale per il credito ed il risparmio;

Visto l'art. 109, comma 2, del decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1977, n. 616,

Vista la delibera del CICR in data 3 marzo 1994;

Sentita la Banca d'Italia;

Attesa la necessità di determinare, per l'anno 1996, la misura della maggiorazione forfettaria da riconoscere alle banche per gli oneri connessi alle operazioni di credito agevolato previste dalle leggi sopra citate;

Decreta:

La maggiorazione forfettaria, da riconoscere alle banche per gli oneri connessi alle operazioni di credito agevolato previste dalle leggi citate in premessa, è fissata, per l'anno 1996, nella misura dell'1,30 per cento per le operazioni di durata fino a diciotto mesi e nella misura dell'1,35 per cento per le operazioni oltre i diciotto mesi.

Il presente decreto sarà pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 29 dicembre 1995

Il Ministro: DINI

96A0021

MINISTERO DELL'INDUSTRIA DEL COMMERCIO E DELL'ARTIGIANATO

DECRETO 27 dicembre 1995.

Liquidazione coatta amministrativa della società «S.F.A. - Società di intermediazione mobiliare p.a.», in Torino, nomina del collegio di commissari liquidatori e del comitato di sorveglianza.

IL MINISTRO DELL'INDUSTRIA DEL COMMERCIO E DELL'ARTIGIANATO

Visto il decreto-legge 5 giugno 1986, n. 233, convertito con la legge 1° agosto 1986, n. 430, recante norme urgenti sulla liquidazione coatta amministrativa delle società fiduciarie e di revisione e disposizioni transitorie sugli enti di gestione fiduciaria;

Visto il decreto ministeriale 9 agosto 1993, pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 189 del 13 agosto 1993, con il quale la «Società fiduciaria e di revisione Italia fiduciaria S.p.a.», con sede legale in Milano, è stata posta in liquidazione coatta amministrativa, a seguito del provvedimento di revoca dell'autorizzazione emanato in data 27 luglio 1993, ed è stato nominato un collegio di commissari liquidatori, preposto alla procedura, nelle persone di:

Rava dott. Carlo, nato a Torino il 1° aprile 1932;

Albano dott. Gianluigi, nato a Bari il 12 marzo 1961;

Ianniello dott. Silverio nato a Salerno il 19 febbraio 1950;

Vista la sentenza n. 1/95 del 25 settembre 1995, depositata in cancelleria in data 27 settembre 1995, con la quale il tribunale di Torino, sezione fallimenti, ha dichiarato l'assoggettamento alla procedura di liquidazione coatta amministrativa, ai sensi dell'art. 2, lettera *b)*, del decreto-legge n. 233/1986, della società «S.F.A. - Società di intermediazione mobiliare S.p.a.», siglabile S.F.A. Sim p.a., con sede legale in Torino, via Pomba n. 17, già dichiarata fallita dallo stesso tribunale con sentenza 20 agosto 1993, in quanto società controllata dalla S.F.A. S.p.a. in liquidazione coatta amministrativa, controllante la «Società fiduciaria e di revisione Italia fiduciaria S.p.a.» già posta in liquidazione coatta amministrativa;

Ritenuto pertanto, che occorre sottoporre a liquidazione coatta amministrativa la «S.F.A. - Società di intermediazione mobiliare p.a.», proponendo alla procedura medesima lo stesso collegio di commissari liquidatori già nominato per la «Società fiduciaria e di revisione Italia fiduciaria S.p.a.», nonché lo stesso comitato di sorveglianza;

Decreta:

1. La società «S.F.A. - Società di intermediazione mobiliare p.a.», con sede legale in Torino, via Pomba n. 17, iscritta al registro delle imprese presso la cancelleria commerciale del tribunale di Torino al n. 11408 in data 2 dicembre 1988, è posta in liquidazione coatta amministrativa.

2. Alla suddetta procedura è preposto il collegio di commissari liquidatori composto dai signori:

Rava dott. Carlo, nato a Torino il 1° aprile 1932;

Albano dott. Gianluigi, nato a Bari il 12 marzo 1961;

Ianniello dott. Silverio, nato a Salerno il 19 febbraio 1950.

3. Alla medesima procedura è preposto altresì il comitato di sorveglianza composto dai signori:

Cerri, prof. Pietro Angelo, nato a Torino il 21 gennaio 1939, esperto, in qualità di presidente;

Ferrero dott. Cesare, nato a Torino il 2 novembre 1936, esperto, membro;

Azzoli rag. Filiberto, nato a Cassino (Frosinone) il 12 gennaio 1940, esperto, membro;

Mori dott.ssa Anna Maria, nata a Lumezzane (Brescia) il 2 dicembre 1955, membro;

Bongiorni avv. Fausto, nato a Nibbiano (Piacenza) il 26 luglio 1953, membro.

Il presente decreto sarà pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 27 dicembre 1995

Il Ministro: CLÒ

96A0047

DECRETI E DELIBERE DI ALTRE AUTORITÀ

ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI PRIVATE E DI INTERESSE COLLETTIVO

PROVVEDIMENTO 28 dicembre 1995.

Approvazione del trasferimento di parte del portafoglio assicurativo da La Piemontese - Società mutua di assicurazioni, in Torino, a La Piemontese assicurazioni S.p.a., in Torino.

L'ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI PRIVATE E DI INTERESSE COLLETTIVO

Visto il testo unico delle leggi sull'esercizio delle assicurazioni private, approvato con decreto del Presidente della Repubblica 13 febbraio 1959, n. 449, e le successive disposizioni modificative ed integrative;

Visto il regolamento approvato con regio decreto 4 gennaio 1925, n. 63, e le successive disposizioni modificative ed integrative;

Visto l'art. 17, terzo comma, della legge 24 dicembre 1969, n. 990, sull'assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e dei natanti, e le successive disposizioni modificative ed integrative;

Visto il regolamento di esecuzione della citata legge 24 dicembre 1969, n. 990, approvato con decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1970, n. 973, e le successive disposizioni modificative ed integrative;

Vista la legge 12 agosto 1982, n. 576, recante la riforma della vigilanza sulle assicurazioni, e le successive disposizioni modificative ed integrative;

Vista la legge 9 gennaio 1991, n. 20, recante integrazioni e modifiche alla legge 12 agosto 1982, n. 576, e norme sul controllo delle partecipazioni di imprese o enti assicurativi e in imprese o enti assicurativi nonché le successive modificazioni;

Visti gli articoli 3 e 12 del decreto legislativo 26 novembre 1991, n. 393, recante norme in materia di assicurazioni di assistenza, credito, cauzione e tutela giudiziaria;

Visto il decreto del Presidente della Repubblica 18 aprile 1994, n. 385, recante semplificazione dei procedimenti amministrativi in materia di assicurazioni private e di interesse collettivo di competenza del Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato;

Visto il decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 175, di attuazione della direttiva n. 92/49 CEE in materia di assicurazione diretta diversa dall'assicurazione sulla vita;

Visto il decreto ministeriale in data 26 novembre 1984, di ricognizione delle autorizzazioni all'esercizio dell'attività assicurativa e riassicurativa già rilasciate a La Piemontese - Società mutua di assicurazioni, con sede in Torino, corso Palestro n. 3, ed i successivi provvedimenti autorizzativi;

Visto il provvedimento ISVAP n. 72 del 17 novembre 1995 con il quale La Piemontese assicurazioni S.p.a, con sede in Torino, corso Palestro n. 3, è stata autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa e riassicurativa in tutti i rami danni di cui al punto *A)* della tabella allegata al decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 175;

Vista la delibera in data 24 novembre 1995 con la quale il consiglio di amministrazione de La Piemontese - Società mutua di assicurazioni, ha approvato la cessione parziale del ramo d'azienda a La Piemontese assicurazioni S.p.a.;

Vista la delibera in data 24 novembre 1995 con la quale il consiglio di amministrazione de La Piemontese assicurazioni S.p.a., ha approvato l'acquisto del ramo d'azienda de La Piemontese - Società mutua di assicurazioni;

Viste le deliberazioni assunte dall'assemblea straordinaria totalitaria degli azionisti de La Piemontese assicurazioni S.p.a. in data 28 novembre 1995, di aumento del capitale sociale da lire 10.000 milioni a lire 13.500 milioni;

Vista l'istanza a firme congiunte presentata dalle società La Piemontese - Società mutua di assicurazioni, in persona del presidente del consiglio di amministrazione e La Piemontese assicurazioni S.p.a., in persona dell'amministratore delegato, in data 6 dicembre 1995, con la quale le società hanno chiesto all'Istituto, ai sensi dell'art. 75 del decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 175, l'approvazione delle deliberazioni e delle condizioni concernenti il trasferimento parziale del portafoglio da La Piemontese S.m.a. a La Piemontese S.p.a.;

Visto il provvedimento in data 20 dicembre 1995 con il quale il tribunale di Torino, rilevata l'osservanza delle norme vigenti, ha ordinato l'iscrizione e la pubblicazione della sopraindicata delibera assembleare;

Accertato che la società cessionaria è regolarmente autorizzata all'esercizio delle attività ad essa trasferite e dispone, tenuto conto del trasferimento, di elementi costitutivi del margine di solvibilità eccedenti la misura dovuta;

Ritenuto pertanto che, per il trasferimento di cui trattasi, ricorrono i presupposti di cui all'art. 75, terzo comma, del citato decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 175;

Dispone:

Sono approvate, ai sensi dell'art. 75, secondo comma, del decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 175, le deliberazioni e le condizioni riguardanti il trasferimento del portafoglio assicurativo da La Piemontese - Società mutua di assicurazioni, con sede in Torino, a La Piemontese assicurazioni S.p.a., con sede in Torino, fatta eccezione di quello gestito dalla gerenza di Torino, di quello relativo ai rischi grandine, incendio agricolo, aeronautici, atomici nonché dei rami corpi di veicoli marittimi e cauzione.

Il presente provvedimento sarà pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 28 dicembre 1995

Il presidente: SANGIORGIO

95A7909

UNIVERSITÀ DELL'AQUILA

DECRETO RETTORALE 5 dicembre 1995.

Modificazioni allo statuto dell'Università.

IL RETTORE

Visto lo statuto dell'Università degli studi dell'Aquila, approvato con decreto del Presidente della Repubblica 27 ottobre 1983, n. 837, e successive modificazioni ed integrazioni;

Visto il testo unico delle leggi sull'istruzione superiore, approvato con regio decreto 31 agosto 1933, n. 1592, e successive modificazioni ed integrazioni;

Visto il regio decreto 30 settembre 1938, n. 1652, e successive modificazioni, relativo a disposizioni sull'ordinamento didattico universitario;

Visto il decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n. 382, relativo a riordinamento della docenza universitaria e relativa fascia di formazione;

Vista la legge 9 maggio 1989, n. 168, con la quale è stato istituito il Ministero dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica, ed in particolare il primo comma dell'art. 16 relativo alle modifiche di statuto;

Vista la legge 19 novembre 1990, n. 341, relativa alla riforma degli ordinamenti didattici universitari;

Vista la proposta di modifica dello statuto formulata dalle autorità accademiche di questa Università (consiglio della facoltà di scienze 16 marzo 1995; senato accademico del 26 aprile 1995; consiglio di amministrazione del 27 aprile 1995);

Rilevata la necessità di approvare con urgenza la modifica di statuto in deroga al termine triennale di cui all'art. 17 del testo unico 31 agosto 1933, n. 1592;

Visto che il Consiglio universitario nazionale nell'adunanza del 6 ottobre 1995 ha espresso parere favorevole;

Decreta:

L'art. 116 relativo alla facoltà di scienze matematiche, fisiche e naturali è modificato nel modo seguente; sono inoltre inseriti i nuovi articoli dal 172 al 179, relativi al diploma universitario in informatica, con relativo scorrimento dei successivi articoli.

Art. 116. — La facoltà di scienze matematiche, fisiche e naturali conferisce:

a) la laurea in fisica;

b) la laurea in matematica;

c) la laurea in scienze biologiche;

d) la laurea in informatica;

e) la laurea in scienze ambientali;

f) il diploma in biotecnologie agro-industriali;

g) il diploma in scienze ambientali;

h) il diploma di naturalista;

i) il diploma in informatica.

CORSO DI DIPLOMA IN INFORMATICA

Art. 172. — La durata del corso di diploma universitario in informatica è di tre anni.

Il titolo di ammissione è quello previsto dalle vigenti disposizioni di legge.

Art. 173. — Il corso di diploma è organizzato in un biennio propedeutico ed un terzo anno di applicazione comprendenti rispettivamente 20 e 6 unità didattiche.

Ogni insegnamento comprende una o due unità didattiche. Ciascuna unità didattica è costituita da un numero massimo di 60 ore.

Ciascun anno di corso può essere articolato in due periodi didattici (semestri) ciascuno comprendente almeno dodici settimane di effettiva attività didattica.

Art. 174. *Biennio propedeutico.*

Nel biennio propedeutico sono impartiti insegnamenti per complessive 20 unità didattiche, delle quali 18 sono riservate a corsi obbligatori per tutti gli studenti. I corsi obbligatori comprendono almeno due corsi di laboratorio di informatica per complessive 4 unità didattiche. Ciascuno dei corsi di laboratorio è coordinato con un insegnamento dell'area dell'informatica. Le altre 14 unità didattiche obbligatorie sono ripartite come segue:

area informatica (tabella *A*): 8 unità;

area matematica (tabella *B*): 6 unità.

All'interno dell'area della matematica due unità didattiche debbono essere dedicate all'insegnamento dei fondamenti del calcolo differenziale ed integrale, e due unità didattiche debbono essere dedicate all'insegnamento dei fondamenti della matematica discreta. Inoltre, una unità didattica deve essere dedicata all'insegnamento dei metodi di calcolo numerico, ed una unità didattica deve essere dedicata all'insegnamento dei fondamenti del calcolo delle probabilità e della statitica matematica.

I restanti insegnamenti (2 unità didattiche) sono scelti liberamente dallo studente in un gruppo indicato annualmente dalle strutture didattiche e comprendente insegnamenti nelle aree disciplinari sotto indicate, e sono preferibilmente rivolte all'allargamento della base culturale nelle aree della matematica (tabella *B*) e della fisica ed elettronica (tabella *C*).

Gli insegnamenti del biennio propedeutico dell'area della informatica, i corsi di laboratorio, e gli insegnamenti relativi al calcolo differenziale ed integrale, nonché quelli relativi alla matematica discreta, possono essere comuni a quelli del biennio propedeutico del corso di laurea in informatica.

Sulla base di quanto sopra stabilito, i corsi del biennio propedeutico sono così ripartiti tra il primo ed il secondo anno, e tra le diverse aree disciplinari, come indicato nel seguito (tra parentesi, dopo il nome del corso, viene indicato da quante unità didattiche è costituito):

Primo anno:

* programmazione I (2) - area informatica;

* laboratorio di informatica I: programmazione I (1) - area informatica;

* architettura degli elaboratori I (2) - area informatica;

* laboratorio di informatica I: architettura degli elaboratori (1) area informatica;

* matematica discreta (2) - area matematica;

* analisi matematica (2) - area matematica.

Gli insegnamenti preceduti da asterisco sono comuni al corso di laurea in informatica.

L'insegnamento di «laboratorio di informatica I: programmazione I» è coordinato con quello di «programmazione I» e le prove di esame dei due corsi sono svolte congiuntamente con modalità stabilite dal consiglio di diploma e danno luogo ad un unico voto. Analogamente, l'insegnamento di «laboratorio di informatica I: architettura» è coordinato con quello di «architettura degli elaboratori I» e le prove di esame dei due corsi sono svolte congiuntamente con modalità stabilite dal consiglio di diploma e danno luogo ad un unico voto.

Secondo anno:

* algoritmi e strutture di dati (2) - area informatica;

* laboratorio di informatica II: algoritmi e strutture di dati (1) - area informatica;

* programmazione II (2) - area informatica;

* laboratorio di informatica II: programmazione II (1) - area informatica;

calcolo delle probabilità e statistica matematica (1) - area matematica;

calcolo numerico (1) - area matematica.

Gli insegnamenti preceduti da asterisco sono comuni al corso di laurea in informatica.

L'insegnamento di «laboratorio di informatica II: algoritmi» è coordinato con quello di «algoritmi e strutture di dati» e le prove di esame dei due corsi sono svolte congiuntamente con modalità stabilite dal consiglio di diploma e danno luogo ad un unico voto. Analogamente, l'insegnamento di «laboratorio di informatica II: programmazione II» è coordinato con quello di «programmazione II» e le prove di esame dei due corsi sono svolte congiuntamente con modalità stabilite dal consiglio di diploma e danno luogo ad un unico voto.

Insegnamenti complementari del secondo anno:

2 unità didattiche che sono scelte dallo studente in un gruppo indicato annualmente dalle strutture didattiche e comprendente insegnamenti nelle aree disciplinari sotto indicate, e sono preferibilmente rivolte all'allargamento della base culturale nelle aree della matematica (tabella *B*) e della fisica ed elettronica (tabella *C*).

Art. 175. *Terzo anno di applicazione.*

Nell'anno di applicazione sono impartiti insegnamenti per complessive 6 unità didattiche, alcuni dei quali possono essere comuni a quelli del triennio di applicazione del corso di laurea in informatica, in accordo a delibera delle strutture didattiche competenti. Quattro delle sei unità didattiche su menzionate sono riservate a corsi obbligatori per tutti gli studenti nell'area dell'informatica (tabella *A*). Le ulteriori 2 unità didattiche sono riservate a uno o due corsi di insegnamento complementare, e sono preferibilmente rivolte all'allargamento della base culturale nell'area della matematica (tabella *B*), o della fisica ed elettronica (tabella *C*), ovvero ad approfondimenti nelle applicazioni. Tali corsi sono scelti liberamente dallo studente in un gruppo indicato annualmente dalle strutture didattiche.

Sulla base di quanto sopra stabilito, i corsi obbligatori del terzo anno di applicazione sono definiti come indicato nel seguito (dopo il nome del corso viene indicato tra parentesi da quante unità didattiche e costituito e successivamente l'area disciplinare di appartenenza):

Terzo anno:

* basi di dati e sistemi informativi (2) - area informatica;

* sistemi operativi (2) - area informatica.

Gli insegnamenti preceduti da asterisco sono comuni al corso di laurea in informatica.

Insegnamenti complementari del terzo anno:

2 unità didattiche che sono scelte dallo studente in un gruppo indicato annualmente dalle strutture didattiche e comprendente insegnamenti nelle aree disciplinari sotto indicate, e sono preferibilmente rivolte all'allargamento della base culturale nelle aree della matematica (tabella *B*) e della fisica ed elettronica (tabella *C*), ovvero ad approfondimenti nelle applicazioni.

Art. 176. — Per ottenere l'iscrizione al terzo anno di applicazione del diploma in informatica lo studente deve aver superato gli esami di insegnamenti del biennio propedeutico corrispondenti ad almeno 13 unità didattiche. Il consiglio di diploma potrà indicare più precise limitazioni, avendo riguardo agli insegnamenti di cui si sono superate le prove di valutazione.

Gli insegnamenti il cui nome è corredato di un numero romano sono propedeutici a quelli di pari nome corredati di numero romano successivo, e i relativi esami devono essere sostenuti nell'ordine indicato da tali numeri. Il consiglio di diploma potrà stabilire annualmente ulteriori precedenze fra gli esami sulla base dei programmi di insegnamento.

Art. 177. — Gli insegnamenti e gli esami del biennio propedeutico del corso di laurea in informatica sono riconosciuti per il corso di diploma universitario in informatica.

In particolare gli insegnamenti e gli esami del corso di laurea in informatica impartiti nell'Università di L'Aquila in comune al corso di diploma in informatica sono validi per il corso di diploma senza necessità di delibera. Per gli altri insegnamenti ed esami del corso di laurea in informatica, o del precedente corso di laurea in scienze dell'informazione, o dei corsi di laurea o di diploma universitario in fisica, in matematica o in ingegneria o di diploma universitario in informatica di altra sede universitaria, le strutture didattiche competenti stabiliscono annualmente le modalità per l'eventuale riconoscimento per il corso di laurea in informatica. Il riconoscimento di esami sostenuti presso corsi di laurea o di diploma diversi da quelli su menzionati, avverrà caso per caso, su delibera delle strutture didattiche competenti.

Art. 178. — Per l'ammissione all'esame di diploma è necessario aver superato le prove di valutazione di tutti gli insegnamenti del piano di studi scelto, per complessive 26 unità didattiche. L'esame di diploma consiste nella discussione, di fronte ad una commissione nominata dalle strutture didattiche competenti, di un progetto svolto sotto la guida di un relatore; tale progetto può essere svolto in un periodo di addestramento presso un'azienda o un ente esterno secondo modalità sabilite annualmente dalle strutture didattiche competenti.

Art. 179.

AREE DISCIPLINARI RELATIVE AL DIPLOMA IN INFORMATICA

Tabella *A* - *Area informatica:*

algoritmi e strutture dati;

architettura degli elaboratori;

basi di dati e sistemi informativi;

fondamenti dell'informatica;

informatica applicata;

informatica generale;

informatica teorica;

ingegneria del software;

intelligenza artificiale;

interazione uomo-macchina;

laboratorio di informatica;

linguaggi di programmazione;

metodi formali dell'informatica;

programmazione;

sistemi di elaborazione;

sistemi operativi.

Tabella *B* - *Area della matematica:*

algebra;

algebra computazionale;

analisi matematica;

equazioni differenziali;

analisi numerica;

calcolo delle probabilità;

calcolo delle probabilità e statistica matematica;

calcolo numerico;

geometria;

geometria combinatoria;

logica matematica;

matematica discreta;

matematica computazionale;

metodi di approssimazione;

ricerca operativa.

Tabella *C* - *Area della fisica ed elettronica:*

fisica;

fisica generale;

elettronica.

Il presente decreto sarà pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

L'Aquila, 5 dicembre 1995

Il rettore: BIGNARDI

95A7884

CIRCOLARI

MINISTERO DELLA SANITÀ

CIRCOLARE 14 dicembre 1995, n. 25.

Decreto-legge 4 dicembre 1995, n. 521: «Misure per la razionalizzazione ed il contenimento della spesa farmaceutica».

Con riferimento al decreto-legge 4 dicembre 1995, n. 521, pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 286 del 7 dicembre 1995, le aziende interessate alla procedura di cui all'art. 1, comma 2, relativa all'inoltro della domanda e alla documentazione sono tenute ad attenersi a quanto segue.

Entro il 15 dicembre 1995 le aziende fanno pervenire formale domanda ai sensi dell'art. 1, comma 2.

Entro il 13 gennaio 1996 le aziende fanno pervenire eventuale integrazione sintetica al razionale tecnico (massimo una pagina per ogni specialità-forma farmaceutica-dosaggio) da cui si possano ricavare gli elementi necessari a supporto della richiesta avanzata in data 15 dicembre 1995, nonché il prezzo al pubblico per le nuove confezioni da calcolarsi secondo le modalità di cui al comma 2, art. 1, del sopracitato decreto-legge, arrotondato alle 50 lire più vicine. Contestualmente fanno pervenire un elenco, uno per ogni azienda, in cui si riporti per ogni specialità l'elenco delle confezioni, con i parametri necessari per la valutazione della Commissione unica del farmaco, evidenziate secondo i seguenti punti:

1) confezioni già autorizzate e che rispettano i criteri del sopra citato decreto-legge indicando per ognuna il numero di AIC;

2) confezioni già autorizzate e che devono essere sostituite per rispettare i criteri del sopra citato decreto-legge, indicando per ognuna il numero di AIC ed a fianco la confezione che si intende portare in sostituzione;

3) confezioni già autorizzate e che non rispettano i criteri del sopra citato decreto-legge delle quali non viene richiesta la sostituzione, indicando per ognuna il numero di AIC;

4) nuove confezioni che rispettano i criteri del sopra citato decreto-legge e che non rientrano nei punti precedenti.

Le informazioni di cui sopra sono trasmesse anche su supporto informatico secondo lo schema di cui all'allegato 1. Al riguardo, un programma di archivio predisposto dal Dipartimento della prevenzione e dei farmaci può essere richiesto dietro presentazione di un floppy disk 3,5 pollici 1,4 Mb formattato per i sistemi MS-DOS per il caricamento ed il trasferimento e stampa dei dati; esso dovrà essere successivamente riconsegnato entro la data summenzionata con le informazioni richieste.

Le aziende sono esonerate dalla presentazione degli stampati che saranno richiesti successivamente dall'amministrazione.

Il Ministro: GUZZANTI

ALLEGATO 1

TRACCIATO RECORD PER L'INVIO DELLA DOCUMENTAZIONE NECESSARIA AGLI ADEMPIMENTI DI CUI AL DECRETO LEGISLATIVO 4 DICEMBRE 1995, N. 521

Nome Campo	Tipo	Dimensione in caratteri	Spiegazione
AIC_SPEC	Numerico	6	Primi 6 numeri del Codice Ministero Sanità
SPECIALITA	Carattere	50	Denominazione Specialità
PA	Carattere	254	Elenco Principi Attivi in Ordine Alfabetico
FORMA	Carattere	40	Forma Farmaceutica
AIC_CONF	Numerico	3	Ultimi 6 numeri codice Ministero sanità
CONFEZIONE	Carattere	50	Descrizione Confezione
CONF_AUT	Logico	1	S se confezione è già Autorizzata
CONF_CONF	Logico	1	S se confezione già autorizzata rispetta i criteri del D.L: 521/95
NUO_CONF	Logico	1	S se si tratta di nuova confezione
CONF_SOST	Logico	1	S se la confezione richiesta sostituisce una confezione già autorizzata
AICCONFSOS	Numerico	3	Ultime 3 cifre codice Ministero Sanità confezione da sostituire
ATC	Carattere	10	codice ATC
DOSEPA	Numerico	10	Dose Principio Attivo per singola Unità Posologica, per le fiale riportare la concentrazione per ml di soluzione
UNITADOSAG	Carattere	15	Unità di misura dose principio attivo
N_UN_POS	Numerico	8	Numero di Unità Posologiche per confezione, per le fiale riportare il numero di fiale della confezione
UN_CONF	Numerico	8	Solo per le fiala e le soluzione quantità in ml di soluzione per singola unità posologica (fiala)
COSTO	Numerico	12	Costo al pubblico della confezione
TER_MIN	Numerico	8	Numero di unità posologiche per giorno per trattamento terapeutico a dosaggio minimo
TER_MAX	Numerico	8	Numero di unità posologiche per giorno per trattamento terapeutico a dosaggi massimo

I dati devono essere archiviati su floppy disk formato 3,5 pollici 1,4 MB e scritti in formato DBF.

I dati del floppy disk devono contenere le informazioni di una sola azienda il cui codice SIS e nominativo deve essere riportato sull'etichetta.

I floppy disk devono essere controllati prima dell'invio con un programma antivirus aggiornato il cui nome e versione deve essere segnalata sull'etichetta.

96A7911

ESTRATTI, SUNTI E COMUNICATI

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

Approvazione del nuovo statuto della Federazione ginnastica d'Italia

Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 dicembre 1995 è stato approvato il nuovo statuto della Federazione ginnastica d'Italia, secondo il testo deliberato dall'assemblea nazionale straordinaria dell'ente in data 3 dicembre 1994, allegato al presente decreto quale parte integrante e sostanziale.

95A7887

MINISTERO DEL TESORO

Cambi di riferimento rilevati a titolo indicativo

Cambi giornalieri di riferimento rilevati a titolo indicativo dalla Banca d'Italia ai sensi della legge 12 agosto 1993, n. 312, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 195 del 20 agosto 1993, adottabili, fra l'altro, dalle amministrazioni statali per le anticipazioni al Portafoglio dello Stato ai sensi dell'art. 1 della legge 3 marzo 1951, n. 193.

Cambi del giorno 4 gennaio 1996

Valuta	Cambio
Dollaro USA	1578,92
ECU	2012,33
Marco tedesco	1089,51
Franco francese	319,26
Lira sterlina	2448,43
Fiorino olandese	973,20
Franco belga	53,015
Peseta spagnola	12,954
Corona danese	281,62
Lira irlandese	2521,38
Dracma greca	6,629
Escudo portoghese	10,485
Dollaro canadese	1167,84
Yen giapponese	14,900
Franco svizzero	1350,89
Scellino austriaco	154,90
Corona norvegese	247,36
Corona svedese	238,38
Marco finlandese	361,89
Dollaro australiano	1177,56

96A0073

MINISTERO DELLA DIFESA

Ricompensa al valor militare per attività partigiana

Con decreto del Presidente della Repubblica 16 gennaio 1995, vistato dalla Ragioneria centrale in data 3 luglio 1995, n. 315/M, è stata concessa la seguente ricompensa al valor militare per attività partigiana:

Medaglia di bronzo

Marchi Erasmo, nato il 10 aprile 1924 a Camposanto. — Capo squadra nella formazione partigiana brigata «Oreste», di elevate qualità morali e non comune ardimento, dimostrava in numerose circostanze le sue notevoli doti di combattente. Mentre transitava per una via di Genova, veniva colpito da colpi di fucile sparati da una ridotta in mano ad un gruppo di tedeschi. Malgrado fosse ferito rifiutava ogni soccorso ed alla testa della sua squadra attaccava arditamente la ridotta nemica riuscendo a penetrarvi e ad eliminare il nucleo avversario. Fulgido esempio di spirito di sacrificio e di ardimento. — Mongiardino Ligure (Genova) 18 settembre 1944-25 aprile 1945.

95A7892

MINISTERO DELL'INDUSTRIA DEL COMMERCIO E DELL'ARTIGIANATO

Provvedimenti concernenti i marchi di identificazione dei metalli preziosi

Ai sensi dell'art. 26 del regolamento sulla disciplina dei titoli e dei marchi di identificazione dei metalli preziosi, approvato con decreto del Presidente della Repubblica 30 dicembre 1970, n. 1496, si rende noto che le sottoelencate ditte, già assegnatarie dei marchi a fianco di ciascuna indicati, hanno presentato, ciascuna, regolare dichiarazione di smarrimento di un quantitativo di punzoni sottoriportato.

Si diffidano gli eventuali detentori dei punzoni smarriti a restituirli agli uffici provinciali metrici competenti per territorio.

Marchio	Ragione sociale	Sede	N. punzoni
373 NA	Se.An.Dem. S.n.c.	Napoli	7
532 VI	Paiola Simone	Torri di Quartesolo	2

95A7913

Sostituzione, a seguito di dimissioni, di due componenti il comitato di sorveglianza presso le società: Società fiduciaria e di revisione Italia fiduciaria S.p.a, in Milano, Gen.C.A.R. S.p.a. in liquidazione, in Torino, SFA partecipazioni S.p.a., in Torino, S.F.A. commissionaria S.r.l., in Torino, tutte in liquidazione coatta amministrativa.

Con decreto ministeriale 27 dicembre 1995 il Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato ha accettato le dimissioni della dott.ssa Enrica Col e del dott. Marcello Rhodio da componenti il comitato di sorveglianza delle società: Società fiduciaria e di revisione Italia fiduciaria S.p.a, Gen.C.A.R. S.p.a. in liquidazione, SFA partecipazioni S.p.a., S.F.A. commissionaria S.r.l., tutte in liquidazione coatta amministrativa, provvedendo alla loro sostituzione mediante la nomina dei signori:

prof. Pietro Angelo Cerri, nato a Torino il 21 gennaio 1939, esperto, in qualità di presidente;

dott. Cesare Ferrero, nato a Torino il 2 novembre 1936, esperto, membro.

95A7914

MINISTERO DEI TRASPORTI E DELLA NAVIGAZIONE

Attuazione della direttiva della Commissione n. 95/48/CE del 20 settembre 1995 che adegua al progresso tecnico la direttiva 92/21/CEE del Consiglio relativa alle masse ed alle dimensioni dei veicoli della categoria M1.

La direttiva in oggetto, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale delle Comunità europee n. L 233 del 30 settembre 1995, fissa alla data del 1° gennaio 1996 il termine entro il quale gli Stati membri hanno l'obbligo di trasporne i contenuti nel loro ordinamento, ed al 1° gennaio 1997 il termine al quale le stesse norme sono obbligatorie per la omologazione CEE.

Si informa che questa Direzione generale, in attesa del completamento della procedura di recepimento della direttiva, ha emanato la circolare D.G. n. 181 D.C. IV n. A085 del 15 novembre 1995 con la quale si rendono applicabili le norme tecniche riportate negli allegati alla direttiva.

Pertanto qualora gli interessati ne facciano richiesta, i centri prova autoveicoli del Ministero dei trasporti - Direzione generale M.C.T.C., potranno applicare le norme contenute nella direttiva in oggetto, garantendo così il diritto dei richiedenti ad ottenere le certificazioni delle quali hanno necessità ovvero quello di poter utilizzare, ai fini della omologazione nazionale italiana, certificati di omologazione rilasciati dalle amministrazioni degli altri Stati membri.

96A0007

Attuazione della direttiva della Commissione n. 95/54/CE del 31 ottobre 1995 che adegua al progresso tecnico la direttiva 72/245/CEE del Consiglio concernente la soppressione delle perturbazioni radioelettriche dei veicoli a motore (compatibilità elettromagnetica).

La direttiva in oggetto, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale delle Comunità europee n. L 266 dell'8 novembre 1995, fissa alla data del 30 novembre 1995 il termine entro il quale gli Stati membri hanno l'obbligo di trasporne i contenuti nel loro ordinamento, ed al 1° dicembre 1995 il termine al quale le norme tecniche allegate alla direttiva sono applicabili per la omologazione CEE.

Si informa che questa Direzione generale, in attesa del completamento della procedura di recepimento della direttiva, ha emanato la circolare D.G. n. 189 D.C. IV n. A087 del 7 dicembre 1995 con la quale si rendono applicabili le norme tecniche riportate negli allegati alla direttiva.

Pertanto qualora gli interessati ne facciano richiesta, i centri prova autoveicoli del Ministero dei trasporti - Direzione generale M.C.T.C., potranno applicare le norme contenute nella direttiva in oggetto, garantendo così il diritto dei richiedenti ad ottenere le certificazioni delle quali hanno necessità ovvero quello di poter utilizzare, ai fini della omologazione nazionale italiana, certificati di omologazione rilasciati dalle amministrazioni degli altri Stati membri.

96A0008

CAMERA DI COMMERCIO, INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI CAMPOBASSO

Nomina del conservatore del registro delle imprese

La giunta delle camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura di Campobasso, ai sensi dell'art. 8, comma 3, della legge 29 dicembre 1993, n. 580, ha nominato con deliberazione n. 329 del 16 dicembre 1995 conservatore del registro delle imprese il dirigente dell'ente dott. Carmine Spensieri.

96A0009

CAMERA DI COMMERCIO, INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI FOGGIA

Nomina del conservatore del registro delle imprese

La giunta della camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura di Foggia, visto l'art. 8, comma 3, della legge 29 dicembre 1993, n. 580, e preso atto che a breve dovrà essere attuato il registro delle imprese, con deliberazione n. 326, adottata in data 5 dicembre 1995, ha nominato il primo dirigente dott. Antonio D'Ascoli, conservatore del registro delle imprese.

95A7917

DOMENICO CORTESANI, *direttore*

FRANCESCO NOCITA, *redattore*
ALFONSO ANDRIANI, *vice redattore*

Roma - Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato - S.

MODALITÀ PER LA VENDITA

La «Gazzetta Ufficiale» e tutte le altre pubblicazioni ufficiali sono in vendita al pubblico:
- **— presso le Agenzie dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato in ROMA: piazza G. Verdi, 10 e via Cavour, 102;**
- **— presso le Librerie concessionarie indicate nelle pagine precedenti.**

Le richieste per corrispondenza devono essere inviate all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato - Direzione Marketing e Commerciale - Piazza G. Verdi, 10 - 00100 Roma, versando l'importo, maggiorato delle spese di spedizione, a mezzo del c/c postale n. 387001. Le inserzioni, come da norme riportate nella testata della parte seconda, si ricevono in Roma (Ufficio inserzioni - Piazza G. Verdi, 10) e presso le librerie concessionarie consegnando gli avvisi a mano, accompagnati dal relativo importo.

PREZZI E CONDIZIONI DI ABBONAMENTO - 1996

Gli abbonamenti annuali hanno decorrenza dal 1° gennaio al 31 dicembre 1996
i semestrali dal 1° gennaio al 30 giugno 1996 e dal 1° luglio al 31 dicembre 1996

ALLA PARTE PRIMA - LEGISLATIVA

Ogni tipo di abbonamento comprende gli indici mensili

Tipo A - Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi i supplementi ordinari:

- annuale	L. 385.000
- semestrale	L. 211.000

Tipo B - Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti dei giudizi davanti alla Corte costituzionale:

- annuale	L. 72.500
- semestrale	L. 50.000

Tipo C - Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti delle Comunità europee:

- annuale	L. 216.000
- semestrale	L. 120.000

Tipo D - Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata alle leggi ed ai regolamenti regionali:

- annuale	L. 72.000
- semestrale	L. 49.000

Tipo E - Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata ai concorsi indetti dallo Stato e dalle altre pubbliche amministrazioni:

- annuale	L. 215.500
- semestrale	L. 118.000

Tipo F - Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi i supplementi ordinari, ed ai fascicoli delle quattro serie speciali:

- annuale	L. 742.000
- semestrale	L. 410.000

Integrando il versamento relativo al tipo di abbonamento della Gazzetta Ufficiale, *parte prima, prescelto con la somma di* **L. 96.000**, *si avrà diritto a ricevere l'Indice repertorio annuale cronologico per materie 1996.*

Prezzo di vendita di un fascicolo della *serie generale*	L. 1.400
Prezzo di vendita di un fascicolo delle *serie speciali I, II e III*, ogni 16 pagine o frazione	L. 1.400
Prezzo di vendita di un fascicolo della *IV serie speciale «Concorsi ed esami»*	L. 2.750
Prezzo di vendita di un fascicolo *indici mensili*, ogni 16 pagine o frazione	L. 1.400
Supplementi ordinari per la vendita a fascicoli separati, ogni 16 pagine o frazione	L. 1.500
Supplementi straordinari per la vendita a fascicoli separati, ogni 16 pagine o frazione	L. 1.500

Supplemento straordinario «Bollettino delle estrazioni»

Abbonamento annuale	L. 134.000
Prezzo di vendita di un fascicolo ogni 16 pagine o frazione	L. 1.500

Supplemento straordinario «Conto riassuntivo del Tesoro»

Abbonamento annuale	L. 87.500
Prezzo di vendita di un fascicolo	L. 8.000

Gazzetta Ufficiale su MICROFICHES - 1996
(Serie generale - Supplementi ordinari - Serie speciali)

Abbonamento annuo mediante 52 spedizioni settimanali raccomandate	L. 1.300.000
Vendita singola: per ogni microfiches fino a 96 pagine cadauna	L. 1.500
per ogni 96 pagine successive	L. 1.500
Spese per imballaggio e spedizione raccomandata	L. 4.000

N.B. — Le microfiches sono disponibili dal 1° gennaio 1983. — Per l'estero i suddetti prezzi sono aumentati del 30%

ALLA PARTE SECONDA - INSERZIONI

Abbonamento annuale	L. 360.000
Abbonamento semestrale	L. 220.000
Prezzo di vendita di un fascicolo, ogni 16 pagine o frazione	L. 1.550

I prezzi di vendita, in abbonamento ed a fascicoli separati, per l'estero, nonché quelli di vendita dei fascicoli delle annate arretrate, compresi i fascicoli dei supplementi ordinari e straordinari, sono raddoppiati.

L'importo degli abbonamenti deve essere versato sul c/c postale n. 387001 intestato all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato. L'invio dei fascicoli disguidati, che devono essere richiesti all'Amministrazione entro 30 giorni dalla data di pubblicazione, è subordinato alla trasmissione di una fascetta del relativo abbonamento.

Per informazioni o prenotazioni rivolgersi all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato - Piazza G. Verdi, 10 - 00100 ROMA
abbonamenti ☎ (06) 85082149/85082221 - vendita pubblicazioni ☎ (06) 85082150/85082276 - inserzioni ☎ (06) 85082145/85082189